

Fachverband Hotellerie

**Anforderungsprofil
Mystery Guesting 3*S/ 4*S/
5* und 5*S**



Information, 10. Dezember 2020

Voraussetzungen zur Akkreditierung als Mystery Guest Tester (MG)

- Einschlägige Erfahrung (3 Jahre) im Bereich Mystery-Guesting in der Hotellerie
- Referenzen bereits getesteter Hotels
- Gewerbeschein
- Informationen zum Tester-Netzwerk (Anzahl der Tester)
- Erfahrung im oberen Hotelmanagement in der gehobenen Hotellerie
- Unabhängigkeit und Unbefangenheit
- Unbedingte Anonymität der Tester
- Kein aktuelles Auftragsverhältnis
- Ausübung nach bestem Wissen und Gewissen

Organisatorisches

- 1 Übernachtung bei 3*S und 4*S
- 2 Übernachtungen bei 5* und 5*S
- Tester sollten sich in Zimmer einmieten, die vom Preis her dem unteren billigsten Drittel entsprechen
- Sämtliche Leistungsbereiche eines Hotels werden überprüft
- Umfassende Prüfung zur Dienstleistungsqualität in Anlehnung an den vorgegebenen Fragebogen
- Überprüfungen - wenn möglich - in den jeweils schwächeren Saisonen (nicht nur bei Saisonbetrieben)
- Beachtung allfälliger gewerberechtlicher Vorschriften

Prozedere Akkreditierung

- Nach Aufforderung durch den Fachverband bzw. eine Fachgruppe oder auf Eigeninitiative übermittelt der MG-Interessent eine Dokumentation

seiner Dienstleistung unter Berücksichtigung der notwendigen Voraussetzungen an hotels@wko.at.

- Die Lenkungscommission im Fachverband Hotellerie bestätigt das Vorliegen der Voraussetzungen und entscheidet über die Aufnahme des MG-Anbieters. Bei Wegfall der Voraussetzungen wird der Anbieter auf Verlangen der Lenkungscommission von der Liste der MG-Anbieter (Mystery Guest-Pool) genommen.
- Der Mystery Guest-Pool sowie nähere Informationen zum Prozedere stehen auf www.hotelverband.at.

Prozedere Mystery Guesting

- Ein *Mystery Guesting* ist ein Mindestkriterium für die 3*Superior, 4*Superior, 5* und 5*Superior-Kategorie (Kriterium 239 des Kriterienkatalogs der Österreichischen Hotelklassifizierung 2020-2025) und wird mind. 1x innerhalb des Klassifizierungszeitraums durch einen Qualitätsreport mittels Hilfe der Online-Gästefeedback-Plattform TrustYou durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert.
- Sofern zum Betrieb (noch) kein Profil auf der angewandten Online-Gästefeedback-Plattform vorhanden ist oder insgesamt weniger als 100 Bewertungen in den letzten 24 Monaten vorliegen, ist der Betrieb zu einem Mystery Guesting (Test) verpflichtet. Diese Überprüfung hat durch ein unabhängiges Unternehmen aus dem aktuellen Mystery Guest-Pool auf eigene Initiative und Rechnung des Hoteliers nach Aufforderung durch die Fachgruppe zu erfolgen.
- Im Falle einer Befangenheit, zum Beispiel wenn die Mystery Guest-Firma eine Geschäftsbeziehung mit dem zu klassifizierenden Betrieb unterhält, hat die Fachgruppe die Möglichkeit, eine Auswahl von Mystery Guest-Firmen vorzuschlagen.
- Im Falle des Einspruches gegen die Einstufung oder Nichteinstufung in eine Kategorie wird seitens der Fachgruppe eine akkreditierte Mystery Guest-Firma mit der Durchführung einer nochmaligen Analyse beauftragt.
- Mystery Guestings (Test) in Form von verdeckten Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen können als gleichwertig betrachtet werden.

- Der Klassifizierungskommission im Bundesland bzw. dem 5*/5*S-Sterne-Cluster obliegt unabhängig vom MG-Ergebnis die Letztentscheidung, ob ein Betrieb in eine Superior-Stufe bzw. 5* Kategorie einzustufen ist oder nicht.
- Grundsätzlich können nur MG-Ergebnisse herangezogen werden, die nicht älter als neun Monate sind.

Auswahl der Prüfer

Bei der Auswahl der Auditoren sind zwei Vorgehensweisen möglich:

- Experten: Hier werden Hotelexperten für die Mystery Guest-Analysen ausgewählt, die auf Grund ihres Vorwissens und mit Unterstützung des vorgegebenen Fragenkataloges das jeweilige Hotel überprüfen.
- Gäste: Hier werden potenzielle Gäste ausgewählt, die der Zielgruppendefinition der 3-Sterne-Superior, 4-Sterne-Superior, 5-Sterne und 5-Sterne-Superior Hotels entspricht. Nach entsprechender Einschulung und mit Unterstützung des vorgegebenen Fragenkataloges werden die Hotels überprüft.
- Die Anonymität der Tester muss bei jeder Testung unbedingt gewährleistet sein!

Abwicklung und Durchführung der Mystery Guest-Tests

Die Koordination der Überprüfungen kann durch die Fachgruppe Hotellerie des jeweiligen Bundeslandes und/oder den Auftragnehmer erfolgen.

Bei der Durchführung der Audits sind die vorgegebenen Bereiche zu überprüfen.

Folgender Ablauf wird erwartet:

- Email-Anfrage um Informationsübersendung (Hotelbroschüre, spezielle Angebote) mit dem Hinweis auf eine mögliche Buchung und der Provokation einer telefonischen Kontaktaufnahme durch den Betrieb.
- Überprüfung der übersandten Unterlagen und der Webseite.
- Telefonische Reservierung im Betrieb.
- 1-nächtiger Aufenthalt im Betrieb bei 3*S und 4*S.

- 2-nächtiger Aufenthalt im Betrieb bei 5* und 5*S.
- Die Zusammenfassung der Ergebnisse muss entsprechend dem Fragenkatalog gegliedert sein und Stärken und Schwächen folgender Bereiche beinhalten:
 - Web, Mail, Telefon
 - Anreise, Außenanlage, erster Eindruck
 - Rezeption: Check in, Check out, sonstige Services
 - Zimmer, Housekeeping
 - Food & Beverage
 - Öffentlicher Bereich
 - Zusatzangebote
- Beim Check-Out geben sich die Auditoren NICHT zu erkennen und führen ein Abschlussgespräch mit der/den zuständigen Person(en) im Betrieb.
- Stichproben im angemessenen, betriebsüblichen Ausmaß

Auswertung der Resultate

Bezüglich Ergebnisbericht ersuchen wir um folgende Schritte:

Vor der Testung:

Information an die jeweilige Fachgruppe über Antragsstellungen.

Nach der Testung:

Bei 3*S und 4*S wird spätestens 14 Tage nach der Überprüfung das Stärken/Schwächenprofil, gegliedert nach den vorgegebenen Bereichen, an die jeweilige Fachgruppe und an den Betrieb elektronisch übermittelt. Ergebnisberichte zu darüber hinaus beauftragten Serviceleistungen werden nur dem Betrieb zugeschickt.

Bei 5* und 5*S wird spätestens 14 Tage nach der Überprüfung das Stärken/Schwächenprofil in doppelter Ausführung an die Fachgruppe und NICHT an den Betrieb gesendet. Ergebnisberichte zu darüber hinaus beauftragten Serviceleistungen können gerne schon vorab dem Betrieb zugeschickt werden.

Es gelten die Bestimmungen des Verfahrens zur Hotelklassifizierung in der jeweils gültigen Fassung.

Rückfragehinweis:

Mag. Maria Schreiner | Mag. Maria Dinböck
Fachverband Hotellerie
Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: hotels@wko.at
W: <http://www.hotelverband.at>

Wien, am 10. Dezember 2020