

Fachverband Hotellerie

Mystery Guesting
Anforderungsprofil an Unternehmen zur
Akkreditierung als Mystery Guest Tester



1. Akkreditierung

- Nach Aufforderung durch den Fachverband bzw. eine Fachgruppe oder auf Eigeninitiative des MG-Interessenten sind folgende Nachweise an den Fachverband Hotellerie der Wirtschaftskammer Österreich (hotels@wko.at) vorzulegen:
 - Mindestens 3 Jahre einschlägige Erfahrung im Mystery-Guesting in der Hotellerie
 - Einsatz von entsprechend qualifizierten und auf die Kriterien der österreichischen Hotelklassifizierung geschulten Testern
 - Aufrechte Gewerbeberechtigung
 - Informationen zur Anzahl der verfügbaren Tester
 - Mindestens 3 Referenzen bereits getesteter Hotels
- Die Lenkungskommission im Fachverband Hotellerie bestätigt das Vorliegen der Voraussetzungen und entscheidet über die Aufnahme des MG-Anbieters in den MG-Pool.
 - Bei Wegfall der Voraussetzungen wird der MG-Anbieter automatisch aus dem MG-Pool gestrichen.
 - Bei Fehlverhalten - wie etwa Verstoß gegen die Bestimmungen gem. Punkt 2. - wird der Anbieter auf Beschluss der Lenkungskommission aus dem Mystery Guest-Pool gestrichen.
- Nach erfolgreicher Akkreditierung erscheint der MG-Anbieter im aktuellen Mystery Guest-Pool auf www.hotelverband.at.
- Mystery Guestings in Form von verdeckten Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen können als gleichwertig betrachtet werden, wenn diese dem Standard der akkreditierten Tests entsprechen (schriftlicher Bericht samt Fotodokumentation, nachvollziehbare Bewertung, etc.). Siehe auch „[Das Verfahren zur Hotelklassifizierung 2025-2030](#)“.

2. Weitere Voraussetzungen für Mystery Guest-Tester

- **Unabhängigkeit und Unbefangenheit:** Bei Beauftragung durch ein Hotel hat der MG-Anbieter sicherzustellen, dass kein aktuelles Vertragsverhältnis oder eine sonstige (Geschäfts-) Beziehung zu dem zu testenden Betrieb besteht.
- **Die unbedingte Anonymität** der Tester ist sicherzustellen.

3. Abwicklung und Durchführung der Mystery Guest-Tests

3.1 Beauftragung der Mystery Guest-Tests

Hotel und MG-Tester

- Die Beauftragung eines MG erfolgt durch das Hotel.
- Die Kosten für das MG hat der Betrieb zu tragen, die Verrechnung hat daher direkt an den getesteten Betrieb zu erfolgen.

MG-Tester und Fachgruppe Hotellerie

- Der MG-Anbieter hat die [Fachgruppe Hotellerie des jeweiligen Bundeslandes](#) unverzüglich und jedenfalls schriftlich über eine Beauftragung, d.h. jedenfalls vor der Testung, zu informieren.
- Die Terminabstimmung des MG hat zwischen MG-Anbieter und der Fachgruppe zu erfolgen.

3.2 Ablauf

Bei der Durchführung der MG sind die vorgegebenen Bereiche zu überprüfen. Folgender Ablauf ist einzuhalten:

- 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 Kontaktaufnahme bezüglich Zusatzleistungen oder Sonderanfragen.
- 1 Übernachtung bei 3*S
- 2 aufeinanderfolgende Übernachtungen bei 4*S, 5* und 5*S
- Tester sollten sich in Zimmer einmieten, die preislich dem unteren Drittel entsprechen
- Es hat eine umfassende Prüfung zur Dienstleistungsqualität anhand des vorgegebenen Fragebogens zu erfolgen.
- Beim Check-Out geben sich die Tester **nicht** zu erkennen und führen **kein** Abschlussgespräch im Betrieb.

3.3 Auswertung und Dokumentation der Resultate

- Spätestens 14 Tage nach der Testung ist folgende Dokumentation - **gegliedert nach dem Fragebogen** - an die jeweilige Fachgruppe elektronisch zu übermitteln:
 - Ausgeföllter Fragebogen
 - Fotodokumentation
 - Stärken und Schwächen folgender Bereiche:
 - Web, Mail, Telefon
 - Anreise und Parking (ggfls. Transfer)
 - Gebäude, Außenanlage, Beschriftungen -> erster Eindruck
 - Rezeption: Check in, Check out, sonstige Services
 - Empfangsbereich
 - Zugang zu Zimmer (Treppe/Lift), Korridore
 - Zimmer inkl. Bad, Housekeeping
 - Room-Service und Produkte auf Anfrage
 - Mindestens ein Dienstleistungsservice, wie Wäsche-, Bügel-, Näh- oder Schuhputzservice
 - Food & Beverage
 - Öffentlicher Bereich
 - Zusatzangebote
 - Generell: Atmosphäre / Gastfreundschaft / Prozesse
- Ergebnisberichte zu darüber hinaus vom Betrieb beauftragten Serviceleistungen sind ausschließlich an den Betrieb zu senden.

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, 21. November 2025