
Fachverband Hotellerie

Anforderungsprofil Mystery Guesting 5*/ 5*S



Information, 1. Jänner 2014

Organisatorische Voraussetzungen zur Akkreditierung als Mystery Guest Tester (MG)

- Unabhängigkeit und Unbefangenheit
- Unbedingte Anonymität der Tester
- Kein aktuelles Auftragsverhältnis
- Ausübung nach bestem Wissen und Gewissen
- Referenzen aus Hotellerie, Fachverband/-gruppen bzw. Partnerverbänden
- Sämtliche Leistungsbereiche eines Hotels werden überprüft
- 2 Übernachtungen
- Tester sollten sich in Zimmer einmieten, die vom Preis her dem unteren billigsten Drittel entsprechen
- Überprüfungen - wenn möglich - in den jeweils schwächeren Saisonen (nicht nur bei Saisonbetrieben)
- Einschlägige Erfahrung (3 Jahre)
- Umfassende Prüfung zur Dienstleistungsqualität in Anlehnung an den vorgegebenen Fragenkatalog
- Bezüglich Ergebnisbericht ersuchen wir um folgende Schritte:

Vor der Testung:

Information an den Fachverband über Antragsstellungen.

Nach der Testung:

Spätestens 14 Tage nach der Überprüfung wird der ausgefüllte Fragenkatalog in doppelter Ausführung an den Fachverband und NICHT an den Betrieb gesendet. Ergebnisberichte *zu darüber hinaus beauftragten Serviceleistungen* können gerne schon vorab dem Betrieb zugeschickt werden. Die Zusammenfassung der Ergebnisse muss entsprechend dem Fragenkatalog (z.B. Webauftritt, E-Mail/Post) gegliedert sein und Stärken

und Schwächen der einzelnen Bereiche beinhalten. Zudem muss der Nachweis eine eindeutige Empfehlung enthalten, ob der Betrieb dem 5*- bzw. 5*S-Standard entspricht.

- Beachtung allfälliger gewerberechtlicher Vorschriften

Prozedere

- Nach Aufforderung des Fachverbandes oder auf Eigeninitiative übermittelt der MG-Interessent eine Dokumentation seiner Dienstleistung unter Berücksichtigung der notwendigen Voraussetzungen an sternehotline@wko.at.
- Die Dienststelle des Fachverbandes Hotellerie bestätigt das Vorliegen der Voraussetzungen und entscheidet über die Aufnahme des MG-Anbieters.
- Folglich wird der MG-Anbieter auf der Liste der akkreditierten Mystery Guester für den 5*/ 5*S-Bereich geführt.
- Diese Liste findet sich seit 1.1.2010 auf www.hotelsterne.at und wird ständig aktualisiert. Bei Wegfall der Voraussetzungen wird der Anbieter von der Liste genommen.
- Bei der 5*/ 5*S-Klassifizierung ist ein positiver MG-Nachweis erforderlich.
- Das Hotel beauftragt auf eigene Initiative und Rechnung einen der gelisteten Anbieter (Punkt 245 des Kriterienkatalogs der Österreichischen Hotelklassifizierung 2010-2014).
- Der 5*-Kommission obliegt unabhängig vom MG-Ergebnis die Letztentscheidung, ob ein Betrieb in die 5*- bzw. 5*S-Kategorie einzustufen ist oder nicht.
- Bei Vorliegen eines negativen MG-Ergebnisses kann die 5*-Kommission für ein neuerliches MG eine Sperrfrist von bis zu einem Jahr auferlegen.
- Grundsätzlich können nur MG-Ergebnisse herangezogen werden, die nicht älter als neun Monate sind.

Rückfragehinweis:

Mag. Matthias Koch | Katrin Muhr, MA | Nina Pavicevic
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>

W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, am 22. April 2013, in der Fassung vom 1. Jänner 2014