

---

Fachverband Hotellerie

# Anforderungsprofil Mystery Guesting 3\*S/ 4\*S



*Information, 14. November 2017*

---

---

## 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
- 1 Übernachtung
- 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
- Beachtung allfälliger gewerberechtlicher Vorschriften

## Prozedere

- Nach Aufforderung des Fachverbandes bzw. über eine Fachgruppe oder auf Eigeninitiative übermittelt der MG-Interessent eine Dokumentation seiner Dienstleistung unter Berücksichtigung der notwendigen Voraussetzungen an [sternehotline@wko.at](mailto:sternehotline@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 genommen.

Der Mystery Guest-Pool sowie nähere Informationen zum Prozedere stehen auf [www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at).

- Das Hotel beauftragt auf eigene Initiative und Rechnung einen der gelisteten Anbieter (Punkt 265 des Kriterienkatalogs der Österreichischen Hotelklassifizierung 2015-2020).
- Für die Sternekategorien 3\*Superior, 4\*Superior, 5\* und 5\*Superior fließt die subjektive und laufende Einschätzung der Gäste zur Überprüfung der Hotel-Software ein, um - ergänzend zur Überprüfung der Hardware durch die Klassifizierungskommissionen - ein rundes Bild zu erhalten. Dieser umfassende Qualitätsreport wird mit Hilfe der Online-Gästefeedback-Plattform TrustYou mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraumes durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert.
- Mystery Guestings in Form von verdeckten Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen können weiterhin als gleichwertig betrachtet werden. Auch Mystery Guestings im herkömmlichen Sinn bleiben zukünftig im Verfahren zur Hotelklassifizierung erhalten: 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 verpflichtet. Diese Überprüfung hat durch ein unabhängiges Unternehmen aus dem aktuellem Mystery Guest-Pool auf eigene Initiative und Rechnung des Hoteliers nach Aufforderung durch die Fachgruppe zu erfolgen. Die dabei anfallende Bearbeitungsgebühr von EUR 200,- gilt in allen Bundesländern. Außerdem wird im Falle des Einspruches gegen die Einstufung oder Nichteinstufung in eine Kategorie seitens der Fachgruppe eine akkreditierte Mystery Guest-Firma mit der Durchführung einer nochmaligen Analyse beauftragt.
- Der Klassifizierungskommission im Bundesland obliegt unabhängig vom MG-Ergebnis die Letztentscheidung, ob ein Betrieb in eine Superior-Stufe 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 und 4-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.
  - 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:**

Spätestens 14 Tage nach der Überprüfung wird 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.

Rückfragehinweis:

Mag. Matthias Koch | Nina Pavicevic | Katrin Sagmeister, MA  
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](mailto:hotels@wko.at)  
W: <http://www.hotelverband.at>  
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, am 14. November 2017