

## **Mystery-Check : Eine Chance für den Unternehmer**

Durch die Fernsehlandschaft ziehen derzeit vermehrt Berichte über Hotel-Tester, die mit Handschuhen bewaffnet die Zimmer und Bäder in den verschiedenen Urlaubshotels im europäischen Ausland begutachten, weil diese Häuser auf den diversen Buchungsportalen mit schlechten Kritiken und Kommentaren bedacht wurden. Da kommt einer, wohnt kostenlos, isst kostenlos, nutzt alle Serviceleistungen, präsentiert anschließend dem Hotelier die Mängel und Schwachstellen und natürlich eine Rechnung. Solche Darstellungen führen verständlicherweise zur Ablehnung der Hoteltests,

Vor allem kleine Betriebe erkennen nicht die Chancen und Möglichkeiten, die ihnen eine Beurteilung ihres Betriebes bringen soll.

Ein Mystery-Check beurteilt den Betrieb sowohl professionell anhand von festen Kriterien und objektiven Fakten als auch subjektiv aus der Sicht des Gastes.

Kein Unternehmer kann sich vor der Tatsache verschließen, dass er irgendwann einmal „betriebsblind“ wird. Qualität und Service, wie der Betrieb ihn schon immer bietet, könnten nicht mehr den Marktanforderungen entsprechen, die Angebote sind vielleicht nicht mehr attraktiv, die Mitarbeiter unmotiviert. Man weiß es nicht. Denn, wie bekannt ist, macht sich ein unzufriedener Gast selten die Mühe, dem Betrieb seine Beanstandungen mitzuteilen. Er wird einfach nicht wiederkommen. Er wird zu einem Mitbewerber gehen. Er wird jedem Bekannten von der negativ erlebten Leistung des Hauses erzählen.

Oder der Unternehmer bemüht sich intensiv um Umsatzsteigerungen durch neue Angebote, Aktionen etc. und bleibt damit erfolglos. Vielleicht sinkt der Umsatz sogar noch. Vielleicht besteht die Gefahr, dass sein Hotelprodukt und seine Preise und Angebote langfristig nicht mehr am Markt bestehen können.

Ein Mystery-Check erstellt ein neutrales „Fremdbild“ des Betriebes. Ziel ist es, dem Unternehmer das Potential aufzuzeigen, seine eigenen Stärken weiter auszubauen und festgestellte Schwächen umgehend zu beheben, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Alle Hotel- und Gastronomiebetriebe sollten immer das Ziel vor Augen haben, dem Gast eine gute und gleichbleibende Qualität zu bieten und damit Gästezufriedenheit und Kundenbindung zu erzielen.

Jeder Unternehmer wünscht sich einen gut laufenden Betrieb mit möglichst stetig steigendem Umsatz und das bei hoher Produktivität und Kostenkontrolle, nur weiß er manchmal nicht wie.

Der Mystery-Check beurteilt neutral und professionell die Stärken und Schwächen des Betriebes.

Der Unternehmer erhält hierdurch eine fachlich versierte Aussage über seinen generellen Qualitätszustand, die Leistungsfähigkeit seines Hauses und seine Wettbewerbsfähigkeit im Vergleich zu anderen Betrieben. Der Check gibt dem Unternehmer wertvolle Hinweise, die in keinem der abgegebenen Gästefragebogen zu finden sind.

Der Mystery-Check erkennt vorhandenes Potential, gibt Informationen über die Dienstleistungs- und Produktqualität, analysiert die Ablauforganisation und deckt die wichtigsten Fakten auf:

- Wie erlebt der Gast die Leistungen?
- Wo und wie kann zusätzlicher Umsatz generiert werden?
- Wo gibt es Einsparungspotential?
- Wo kann man sich mit kleinem Aufwand erheblich verbessern?
- Wie kann die Produktivität gesteigert werden?
- Wie arbeiten die Mitarbeiter?
- Wo liegen die innerbetrieblichen Stärken und Schwächen?

Ein Mystery-Check ist der erste Schritt und die Möglichkeit, sich kritisch mit seinem Betrieb auseinander zu setzen. Ein Mystery-Check bietet Chancen und Zukunft für ein Unternehmen.

Im Bedarfsfall kann der Check auch um die Analyse der betriebswirtschaftlichen Kennziffern und Rahmenbedingungen erweitert werden. Gleiches gilt für ein operatives Coaching vor Ort im Betrieb: Im Bedarfsfall erfolgt anschließend an den Check eine praktische Unterstützung und Anleitung zur Umsetzung der Handlungsempfehlungen und des Maßnahmenkatalogs.

Desweiteren sichert die Durchführung eines Mystery-Checks dem Unternehmer 15 Punkte bei der Hotelklassifizierung.

Ein Mystery-Check ist nicht teuer. Er kann, wenn er professionell und von anerkannten Beratern durchgeführt wird, sogar bezuschusst werden. Informationen hierzu sind bei der cbg GmbH erhältlich.

Mystery-Check als Chance – haben Sie das schon gecheckt?