

## **Nutzen einer Gästebefragung**

Gäste- oder Kundenbefragungen sind bei den meisten Unternehmen heute schon selbstverständlich geworden, weil in fast allen Branchen erkannt wurde, wie wichtig der Kundenkontakt ist.

Leider wird dieses Instrument in unserer Branche bei vielen Klein- und Mittelbetrieben noch nicht genutzt. In diesen Betrieben wird nicht erkannt, wie wichtig der Kundenkontakt ist und wie die notwendige Kundenbindung durch die Orientierung des gesamten Betriebsablaufes an den Kundenwünschen erreicht werden kann.

Bei der Gästebefragung geht es darum, die Meinung einer jeweils befragten Gästegruppe zu erfahren. Dabei geben die von den Gästen auch handschriftlich abgegebenen Kommentare wieder zusätzliche Hinweise auf generelle, aber auch individuelle Verbesserungsmöglichkeiten.

So hilft die schriftliche Gästebefragung, Schwachstellen und Verbesserungspotentiale im Betrieb zu erkennen.

Die Gäste erhalten die Möglichkeit, die im Betrieb erbrachten Serviceleistungen zu bewerten und mitzuteilen, wie sie mit den einzelnen Elementen zufrieden waren, was sie begeistert und wo sie Verbesserungsmöglichkeiten sehen.

Durch die Gästebefragung animieren Sie Ihre Kunden, sich zu äußern, ihre Erwartungen, ihre Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit Ihrer Produkt- und Servicequalität zu artikulieren und dies nicht nur schweigend hinzunehmen.

Die Gäste werden damit also Partner auf Ihrem Weg zu mehr Qualität.

Durch die Gästebefragung fühlen sich Ihre Gäste stärker in die betriebliche Entwicklung eingebunden. Dadurch verbessert sich das Image Ihres Betriebes und der Bekanntheitsgrad erhöht sich. Es wird dadurch auch eine stärkere Kundenbindung erreicht, und es wird ein Signal an Ihre Gäste ausgesendet, dass Sie deren Anregungen ernst nehmen.

Zu einer Gästebefragung gehört es aber selbstverständlich auch, dass die Ergebnisse regelmäßig (z.B. monatlich) ausgewertet und die Ergebnisse den Mitarbeitern mitgeteilt werden.

Dadurch entsteht eine direkte Kommunikation zwischen Gästen, Mitarbeitern und Unternehmensleitung.

Gerade der Vergleich der Befragungsergebnisse in den einzelnen Zeiträumen (z.B. der einzelnen Monate im Jahresverlauf oder im Vergleich zum Vorjahreszeitraum) lässt sehr gut Qualitätsveränderungen im Betrieb erkennen.

Im Rahmen unserer Beratungstätigkeit werden diese Befragungen auch für eine größere Anzahl von Betrieben, z.B. für Kooperationen, durchgeführt. Die dabei gewonnenen Ergebnisse lassen eine sehr gute Einschätzung der betrieblichen Qualität im Vergleich zu den Mitbewerbern erkennen.

Die von uns gemachten Erfahrungen zeigen sehr deutlich, dass die Ergebnisse der Gästebefragung aus Einzelsicht betrachtet zwar durchaus nur ein subjektives Bild des Gastes darstellen können, zusammengefasst aber bei 50, 100 oder mehr Fragebögen sich daraus ohne Zweifel eine realistische Einschätzung der Produkt- und Servicequalität eines Betriebes ergibt.

Dadurch ist für den Unternehmer eine realistische Einschätzung der Stärken und Schwächen des eigenen Betriebes möglich.

Nutzen Sie also die Gelegenheit, über Gästebefragungen ein Verbesserungspotential in Ihrem Haus zu erkennen.

Informationen hierzu sind bei der cbg GmbH - Betriebsberatung des DEHOGA Rheinland-Pfalz (Telefon 0671 / 8 40 40 0 Email: [info@cbg-gmbh.com](mailto:info@cbg-gmbh.com)) - erhältlich.