

# MYSTERY-CHECK

## Eine Chance für den Unternehmer

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



Der Unternehmer erhält durch den Mystery-Check 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 Gästefragebögen zu finden sind und das nicht erst Wochen später, sondern direkt am nächsten Tag, nachdem sich der Hotelchecker zu erkennen gibt.

Der Mystery-Check erkennt **vorhandenes Potential**, gibt Informationen über die Dienstleistungs- und Produktqualität und analysiert die **Ablauforganisation**.

Ein Mystery-Check ist der erste Schritt und die Möglichkeit, sich kritisch mit seinem Betrieb auseinander zu setzen.

Prüfstelle ServiceQualität  
Deutschland  
in Rheinland-Pfalz

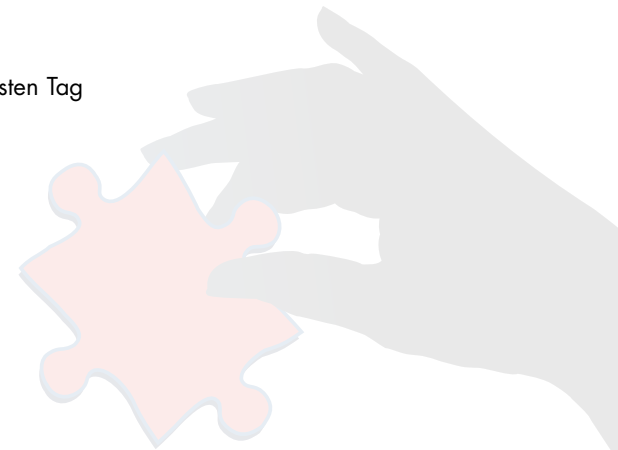


## Mystery-Check

- ▼ Professionelle Beurteilung des Betriebes anhand von festen Kriterien und objektiven Fakten
- ▼ Subjektive Beurteilung aus der Sicht des Gastes
- ▼ Erstellung eines neutralen „Fremdbildes“ des Betriebes
- ▼ Analyse von Stärken und Schwächen
- ▼ Feststellung von Potentialen im Bereich Umsatzgenerierung, Produktivitätssteigerung und Einsparungen
- ▼ Fachlich versierte Aussage über den Qualitätszustand und die Leistungsfähigkeit des Betriebes
- ▼ Feststellung der Wettbewerbsfähigkeit im Vergleich zu Mitbewerbern
- ▼ Analyse der Ablauforganisation
- ▼ Beurteilung der Produkt- und Dienstleistungsqualität
- ▼ Beurteilung der Mitarbeiter
- ▼ Erkennung von vorhandenen Potentialen
- ▼ Besprechung der erkannten Stärken und Schwächen des Betriebes am nächsten Tag (nach dem Check-Out) und sofortige Handlungsempfehlungen

**Kosten:** 900,00 € + MwSt. (DEHOGA-Mitglieder 800,00 €)

**Förderung:** bis zu 50% möglich!



**cbg GmbH – Betriebsberatung und Sachverständigenbüro des DEHOGA Rheinland-Pfalz**

Brückes 18 · 55545 Bad Kreuznach · Tel.: +49 (0)671 - 8 40 40 - 0 · Fax: +49 (0)671 - 8 40 40 - 20  
E-Mail: info@cbg-gmbh.com · www.cbg-gmbh.com