

**MYSTERY GUESTING: QUALITÄTSSICHERUNG DURCH PROFIS**

## Wenn Mrs. Anonym eincheckt

Tirols Hotellerie ist stolz auf ihr Qualitätsniveau, doch auch hier liegt vieles im Verborgenen und Argen. Fehler sind menschlich. Unverzeihlich nur dann, falls Unzufriedenheit zum Nimmer-Wiedersehen führt.

■ von Andrea Salzburger



**Flitzt der Boy schnell genug? Beim Mystery Guesting bleibt selbst die kleinste Sünde nicht im Verborgenen - ein professionelles Feedback das Fehler schnell beseitigt.**

**W**enn einer eine Reise tut, dann kann er was erzählen.“ Im schlimmsten Falle sind dies die üblen Erfahrungen, die ein Gast am Urlaubsort über sich ergehen lassen musste. Noch schlimmer wenn dies auf den beliebt, berüchtigten Reiseportalen publik wird. Das bedeutet meist Geschäftsschädigung

Dagegen wappnen sich immer mehr Hotelbetreiber und fordern den anonymen, Profi-Check an. Jenseits der alle Jahre wiederkehrenden behördlichen Prüfung, der so genannten Sterne-Kommission.

Doris Hummer, Chefin von Whitebox, ist spezialisiert auf Mystery Guesting. Ihr Motto: „Aus den Erzählungen von Reise-Profis können Hoteliers das gewisse Etwas aus den eigenen Stärken entwickeln oder vorhandene Schwachstellen erkennen.“ Mystery Guesting zähle demnach in der Spitzenhotellerie heute schon „zum Standardwerkzeug einer funktionierenden Qualitätssicherung.“ Analysiert werden im Zuge eines Mystery Guestings alle

relevanten Servicebereiche eines Hotels vom Webauftritt bis zum Check-Out.

**Flitzt der Hotel-Boy?** Ist der anonyme Tester erst im Haus, nimmt er das gesamte Innenleben des Hauses unters Vergrößerungsglas. Flitzt der Hotelboy, steht die Rezeptionistin parat? Jede Begrüßungsfloskel, jede Kommunikation wird da auf die Goldwaage gelegt. Gesucht wird buchstäblich „das Haar in der Suppe.“ Und mit einem Häkchen auf der imaginären Check-List gemacht.

Jedes gute Mystery-Guesting setze sich aus zwei Dimensionen zusammen, erklärt Hummer. „Einmal die objektiv messbaren harten Fakten wie Antwortzeiten oder Sauberkeit im Zimmer oder Funktionalität von Spa, Pool oder Fitnessraum.“ Zum anderen „beurteilen die ‚geheimen‘ Gäste natürlich auch nach weichen Faktoren“ – vom Ambiente, über die freundliche Miene des Personals bis zum Geschmack eines Gaumenkitzlers. „Hotel-Manager erfahren, ob das Rezeptionsteam aktiven Verkauf praktiziert, wie schnell das Zimmer-

service agiert und ob der Barkeeper gutes Beziehungsmanagement beherrscht“, listet die Linzer Unternehmerin auf.

**Wissen, was läuft.** „Wenn etwas nicht klappt, dann wollen wir das wissen“, so Karl Reiter vom Posthotel Achenkirch. Vorzeigebetriebe wie das Fünf-Sterne Resort & Spa am Achensee beauftragen die Checks sogar im Monatsrhythmus. Und lassen sich dieses Service auch einiges kosten. Nämlich einige Hundert Euro pro Check, wie Reiter vage meint. Zu bezahlen sei neben dem Check freilich auch der zumeist zwei Tage dauernde Aufenthalt. „Wir unterziehen uns dieser Prüfung, um festzustellen, ob wir unsere eigenen Vorgaben einhalten.“ Da komme es schon vor, dass sich die Mitarbeiter auch „kontrolliert fühlen.“ Hier müsse man feinfühlig sein. Denn geprüft werden Standards, die sich „die bis zu 170 Mitarbeiter selbst gesetzt haben.“ Zudem hätten sich die Mitarbeiter in den letzten zwei Jahren „daran gewöhnt.“

Auch für Romantik-Hotellier Harald Ultsch ist Qualitätssicherung obligatorisch: „Gästabefragungen sind uns wichtig.“ Das werde im direkten Kontakt laufend erledigt. Ultsch kritisiert solche Checks aber auch als Spleen des Chefs. Es gehe schlicht um „eine bessere Argumentationsgrundlage gegenüber den Mitarbeitern.“

**Vertrauen ist gut, objektive Kontrolle besser.** Nicht immer sind die unangemeldeten Gäste genehm. „Prüfer kommen auch schon mal in der Faschingswoche, wo es besonders stressig ist“, berichtet Reiter. Zumeist erfährt Reiter auch nur Erfreuliches. „Wir werden sehr gelobt.“ Wenn etwas nicht optimal gelaufen ist, dann können wir reagieren. Beanstandet wurde etwa eine missverständliche Beschilderung, erzählt Reiter – „nur ein kleines Manko, das schnell behoben ist.“

Oftmals rätselt das Personal, ob da ein Profi am Werk sei. Doch bei all den Eigenheiten der „normalen“ Gäste, fielen die absonderlichen Wünsche der Inkognito-Detektive gar nicht mehr ins Gewicht. „Manche der Mitarbeiter haben ein Gespür dafür“, schmunzelt Reiter. Doch Indizien wie das „verdächtige“ Frühstück am Zimmer könnten auch irreführend sein. Letzten Endes wisse man nie, wann die Agenten einchecken. Und wenn es nach Doris Hummer geht, muss dies auch so bleiben. ■