

MYSTERY GUESTING

Qualitäts- und Erfolgssteigerung von Hotels
durch den Einsatz von Mystery Guests



Management Summary

- Als Marktforschungsinstitut sind wir auf **Mystery Guesting** spezialisiert und ein vom **DEHOGA** empfohlenes Unternehmen. Wir unterstützen Unternehmen aus der Hotellerie und Gastronomie im gesamten Prozess eines Mystery Guest-Projekts: Von der Konzeption über die Durchführung bis zur Analyse der Daten.
- Bei der Konzeption des Beobachtungsbogens setzen wir auf **bewährte Methoden**, die wir auf Wunsch individuell auf Ihr Unternehmen anpassen. Dabei können Sie die zu testenden Bereiche aus einem Katalog mit mehr als **500 Fragen** auswählen.
- Bei der Durchführung der Mystery Guest Checks setzen wir auf Wunsch **erfahrene Tester** ein, die beruflich in der Hotellerie/Gastronomie tätig sind. Unsere Mystery Guests arbeiten unauffällig und effizient.
- Bei der Analyse bringen wir die Ergebnisse der gewonnenen Daten auf den Punkt: Sie erhalten **ausführliche und sorgfältig aufbereitete Einzelberichte**, ohne sich durch einen Datenschungel kämpfen zu müssen.
- Wir verfügen über ein hohes **Prozessverständnis**. Wir arbeiten schnell und stiften auch nach der Testdurchführung Nutzen, indem wir die Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse begleiten.
- Unsere Arbeit ist von **Verlässlichkeit, Vertrauen, Professionalität und hoher Durchführungsqualität** geprägt.

Wir können Sie mit professionellen Mystery Guests zu sehr guten Konditionen unterstützen.

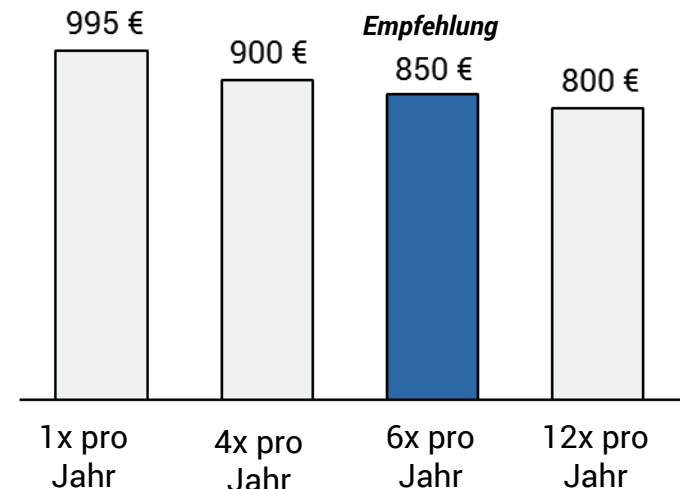
UNSER MYSTERY GUEST ANGEBOT

Leistungsspektrum

- Einsatz von erfahrenen Mystery Guests (auf Wunsch mit beruflicher Hotel/Gastro-Erfahrung)
- Bewertung Ihres Hauses anhand eines standardisierten und bewährten Fragenkatalogs mit mehr als 500 Punkten
- Lieferung eines ausführlichen Ergebnisberichts inkl. Fotomaterial aus Ihrem Haus
- Ausstellung einer Bescheinigung über die erfolgreiche Durchführung von Mystery Guesting als Grundlage für Ihre DEHOGA Hotelsterne Klassifizierung
- Ausstellung eines werbewirksamen Servicesiegels

Akkreditiert als Mystery Check im Rahmen der Deutschen Hotelklassifizierung

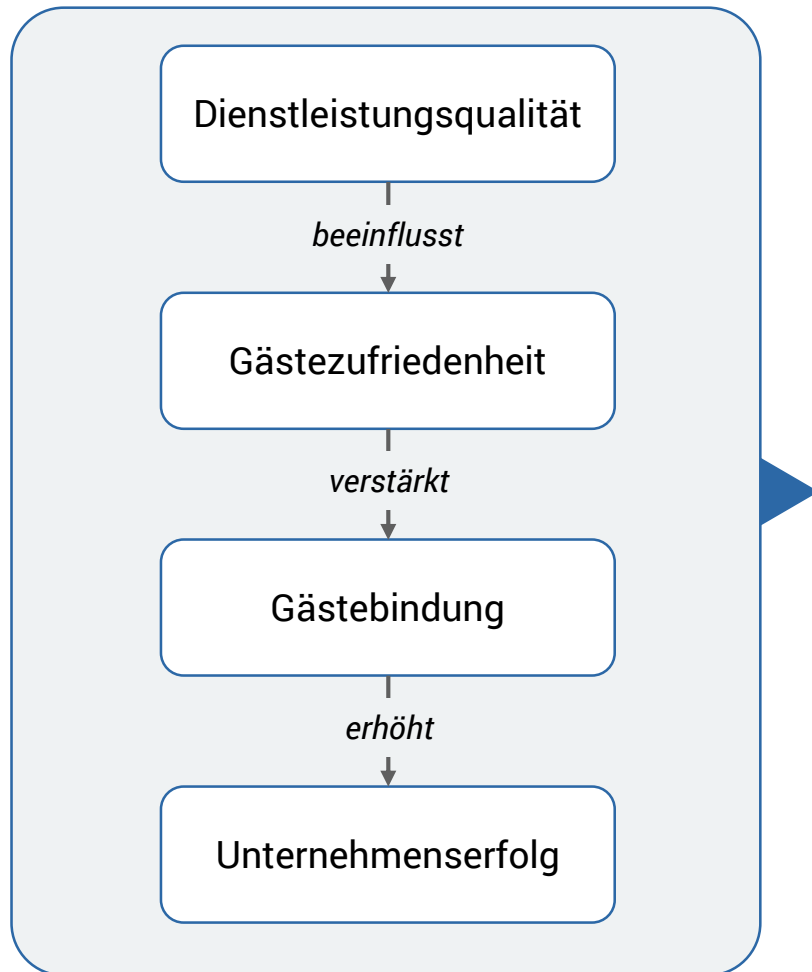
Preis pro Check für eine Übernachtung*



*Netto, zzgl. belegter Auslagen der Tester für vorab festgelegte und in Anspruch genommene Leistungen des Hotels.

Der MYSTERYPANEL Guest Check ist das geeignete Instrument, um den Erfolg Ihres Hotels zu sichern.

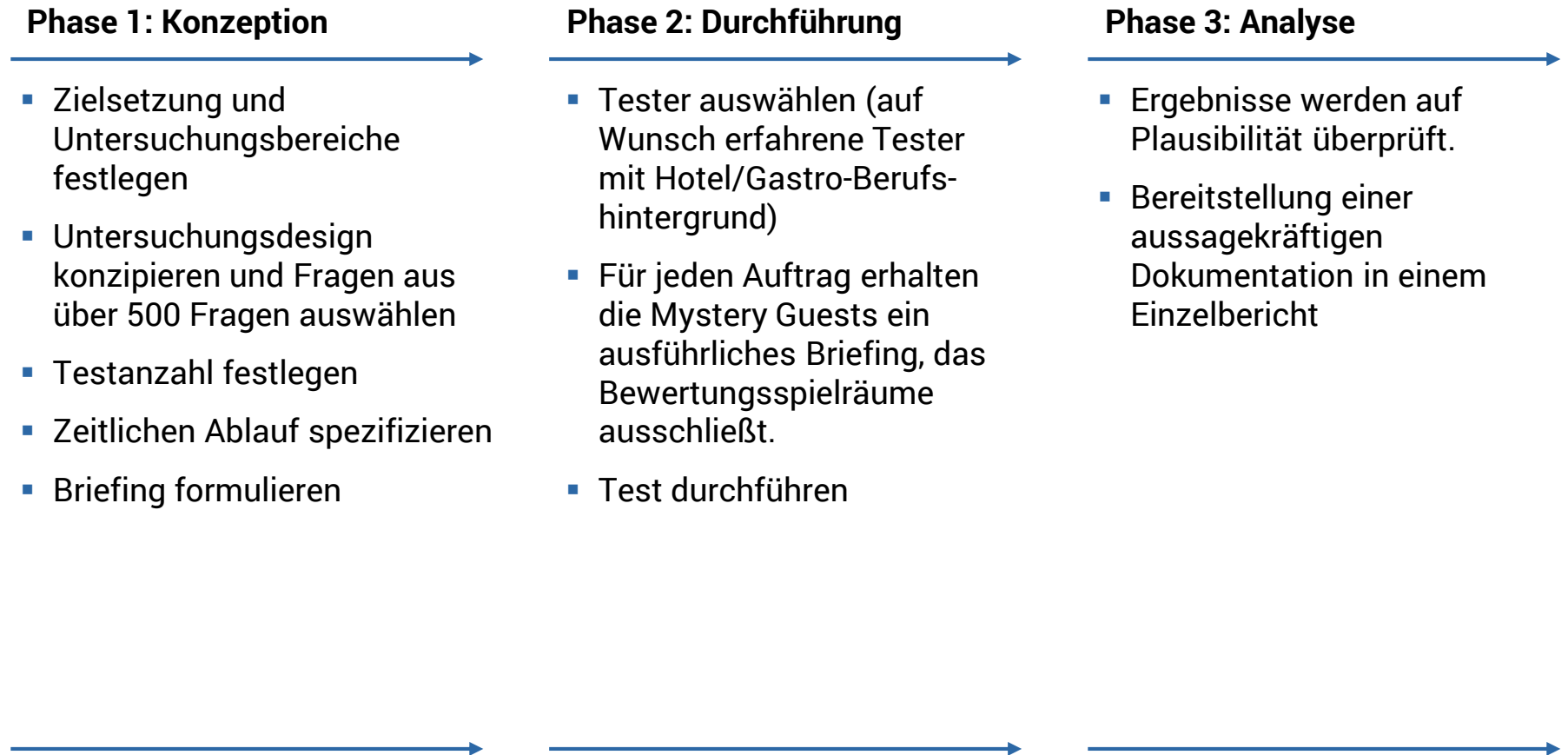
NUTZEN DES MYSTERYPANEL® GUEST CHECKS



- Die vom Gast erlebte Dienstleistungsqualität eines Hotels wirkt sich über Zufriedenheit und Bindung auf den **Erfolg** eines Hotels aus. Insofern ist die Beherrschung der Dienstleistungsqualität ein wesentlicher Erfolgsfaktor und sollte **regelmäßig** überprüft werden.
- Unser **Mystery Guest Check** verschafft Ihnen einen raschen Überblick über Stärken, Potenziale und Fehlentwicklungen in allen relevanten Bereichen Ihres Hotelbetriebs.
- Der Einsatz von Mystery Guests hat eine Signalwirkung, mit der Sie werben können (**MYSTERYPANEL Servicesiegel**): Sie differenzieren sich von Hotels, die auf den Einsatz von Mystery Guests verzichten.
- Bei standardisierter Durchführung können Sie **Vergleiche zu anderen Hotels** ziehen, die ebenfalls Mystery Guests einsetzen.

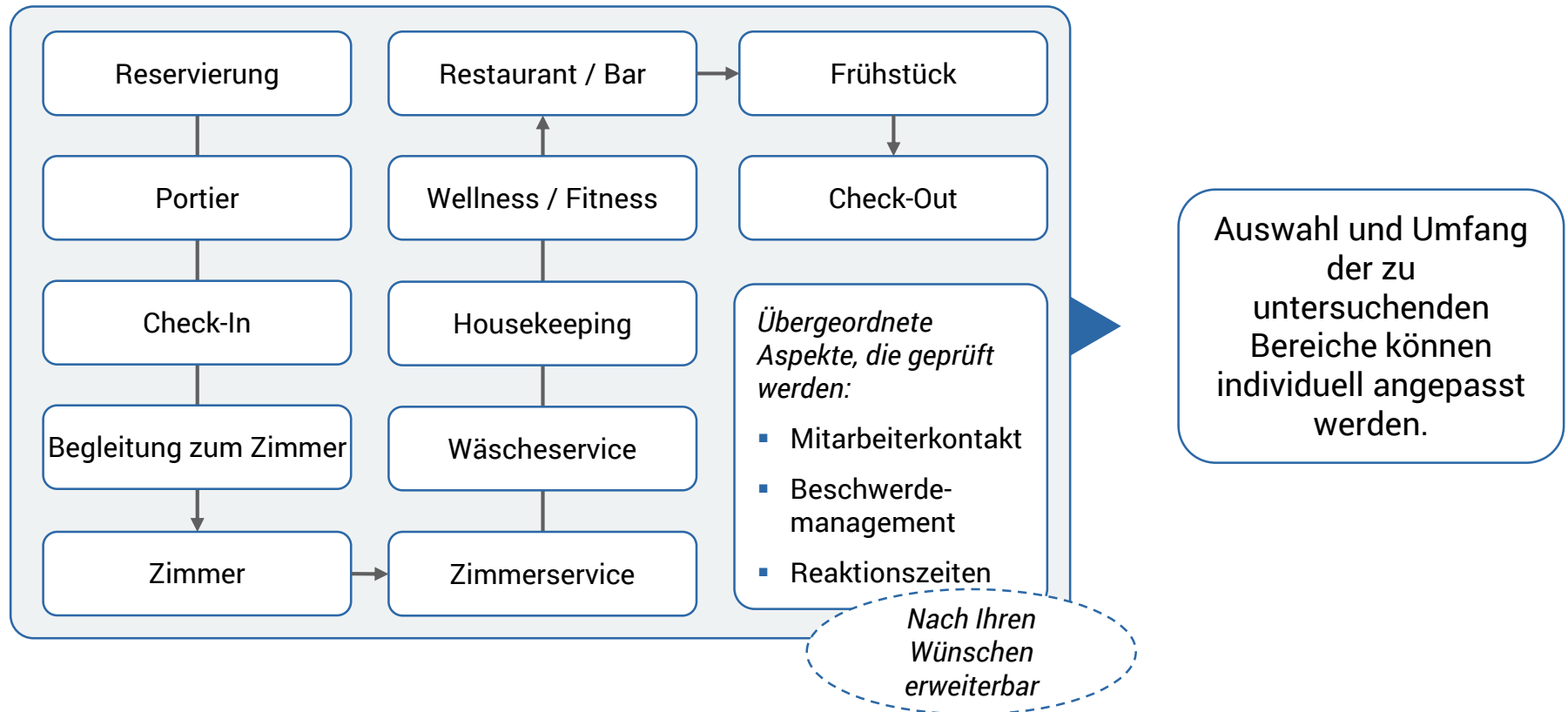
Der Projektverlauf eines Mystery Guestings erfolgt üblicherweise in drei Phasen.

ABLAUF EINES MYSTERY GUEST PROJEKTS



Unser Mystery Guest Check testet alle relevanten Bereiche, mit denen Gäste in Berührung kommen (können).

UNTERSUCHUNGSBEREICHE DES MYSTERYPANEL® MYSTERY GUEST CHECKS



Für die Zusammenarbeit mit MYSTERYPANEL gibt es unterschiedliche Vorteile.

VORTEILE AUF EINEN BLICK

1 Wir verfügen über ein bundesweit flächendeckendes Mystery Guest-Feld.

2 Die Mehrzahl unserer Mystery Guests ist durch häufigen Einsatz sehr erfahren.

3 Die Angaben unserer Tester werden regelmäßig aktualisiert oder aus dem Bestand gelöscht.

4 Die Mystery Guests können anhand einer Vielzahl von Kriterien ausgewählt werden.

5 Der Einsatz unserer Mystery Guests ist kurzfristig bundesweit möglich.

6 Die Datenlieferung kann in einem unternehmensindividuellen Design erfolgen.

7 Wir verfügen über ein fundiertes Mystery Shopping Know-how in der Hotellerie & Gastronomie.

Über uns

- Die Themenfelder Mystery Shopping und Dienstleistungsqualität beschäftigen uns bereits einige Jahre. Wir begleiten Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen mit unserem Know-how und einem [bundesweiten Tester-Netzwerk](#).
- Die Schwerpunkte bei den Testkaufdienstleistungen liegen in der Konzeption, der Datenerhebung, der Datenaufbereitung in aussagekräftigen Reports und in der Ableitung von [konkreten Handlungsempfehlungen](#).
- Darüber hinaus beraten wir Sie bei der Etablierung eines integrierten Ansatzes, um Mystery Shopping in Ihre [Unternehmensstrategie](#) einzubinden.
- Bei unseren Mystery Shoppern setzen wir auf Menschen, die [reale Kunden](#) sind. Ihre Beobachtungsgabe wird durch entsprechende Schulung geschärft, ohne die notwendige authentische Grundhaltung gegenüber den von ihnen zu testenden Dienstleistungen zu beeinträchtigen.
- Wir arbeiten objektiv, zielgerichtet, kundenorientiert und effektiv.
- [Diskretion](#) hat bei unserer Arbeit einen hohen Stellenwert: Wir bewahren Stillschweigen über jegliche kundenbezogenen Informationen. Wir einigen uns mit unserem Klienten über die Aufbewahrung/ Vernichtung der mit einem Projekt verbundenen Unterlagen.

MYSTERYPANEL

www.mysterypanel.de

Ansprechpartnerin:

Natalie Klein
Barmbeker Straße 7a
22303 Hamburg

0 40/ 6945366 -12

klein@splendid-research.com

© 2017 SPLENDID RESEARCH GmbH | MYSTERYPANEL ®

Sitz der Gesellschaft: Hamburg, Amtsgericht Hamburg HRB 143505, Geschäftsführer: Dr. Gunnar Grieger, Kathleen Mahrenholz, André Wolff

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from SPLENDID RESEARCH GmbH.