

MYSTERY GUESTING – FÜR IHRE QUALITÄTSEXZELLENZ

Zum Thema Qualität gibt es zahlreiche Aphorismen. „Qualität ist das Produkt der Liebe zum Detail“, wusste etwa der deutsche Philosoph Andreas Tenzer. „Jeder Mitarbeiter soll ein Qualitäter sein“, forderte der deutsche Chemiker und Bundesverdienstkreuzträger Hans-Jürgen Quadbeck-Seeger.

Sie alle haben Recht, alle Gedanken funktionieren gleichsam punktgenau für Unternehmen der Tourismusbranche, doch der Produktmanagementexperte Felix M. Gerg traf mit seiner Einsicht voll ins Schwarze, hielt er doch fest: „Ein bisschen Qualität bietet jeder, entscheidend ist Qualitätsexzellenz.“

Die Qualität eines Hotels ist unabhängig von der Sterne-Klassifizierung aufzufassen – nicht nur die 5* Superior Hotels sondern auch eine 1* Pension muss einen Qualitätsstandard aufweisen.

Qualitätsexzellenz ist es, die durch Mystery Guesting aufgespürt, ausgewertet und dokumentiert wird. Darum ist Mystery Guesting ein entscheidender Baustein für das Qualitätsmanagement Ihres Betriebes.

Das Team der **ENNEMOSER CONSULTING** verfügt über ein breites Know-How im Mystery Guesting und als akkreditierte Mystery Checker der Wirtschaftskammer Österreich führen die Mitarbeiter diese komplexen Klassifizierungstests bei Hotelbetrieben durch.

2013 wurde vom israelischen Tourismus-Ministerium ein internationaler Wettbewerb zur Implementierung und Etablierung einer Hotelklassifizierung nach europäischem Standard (Hotelstars Union) ausgeschrieben. Die **ENNEMOSER CONSULTING** gewann diesen „Public Tender“ gegen internationale Konkurrenz und setzt seither die Hotel-Klassifizierungen inklusive Mystery Guesting für alle Hotels in Israel um.

Der Leistungsprozess

Unser Leistungsprozess gliedert sich – grob umrissen - in drei Phasen: Vorbereitung, Mystery Guesting und – was für die Qualitätsexzellenz letztlich entscheidend ist – die Nachhaltigkeitsphase.

Vorbereitungs-Phase

Auf Basis eines detaillierten Gesprächs wird der Status Quo des zu checkenden Unternehmens erfasst. Dabei wird auf die individuellen Wünsche und Anforderungen des Betriebes und seiner Zielgruppe eingegangen.

Anschließend wird auf Basis unserer Mystery Guesting Toolbox eine passende Checkliste bzw. ein Fragebogen erarbeitet. Darin sind sowohl die Erfahrungen der **ENNEMOSER CONSULTING** als auch die Anforderungen und Ziele des Betriebes die entscheidenden Parameter. Mit den auf dieser Grundlage erstellten Checklisten, die eine erfolgreiche Erhebung des laufenden Qualitätscontrollings garantieren, begibt sich das Unternehmen bereits auf den Weg nachhaltiger und kompromissloser Qualität.

Mystery-Guesting-Phase

Im nächsten Schritt übernimmt **ENNEMOSER CONSULTING** die Auswahl von fachlich qualifizierten Testpersonen, welche das Hotel in allen Bereichen sorgfältig und nach den klar definierten Kriterien testen. Unsere geschulten TesterInnen werden eingehend mit den objektiven Anforderungen des Unternehmens vertraut gemacht, um ein präzises Mystery Guesting durchzuführen.

Der ausgefüllte Fragebogen wird mittels einer speziellen Software ausgewertet, auf dessen Grundlage wiederum ein ausführlicher Ergebnisbericht erarbeitet wird, in dem die Hardware und Schwächen sowie das Verbesserungspotential des Dienstleistungs-Angebotes dargestellt werden.

Nachhaltigkeitsphase

In dieser Phase bietet **ENNEMOSER CONSULTING** Tools und Werkzeuge an, um die Implementierung der entwickelten Qualitätsstandards zu kontrollieren.

Weil es eben so ist: „Ein bisschen Qualität bietet jeder, entscheidend ist Qualitätsexzellenz.“

ENNEMOSER CONSULTING

Juni 2016

Redigiert März 2020