



### 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. „Am Hochkarätigen wurde viel geschliffen“, sagte der Schweizer Autor Kurt Haberstick. „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 Wirtschaftsberatung GmbH verfügt über ein breites Know-How im Mystery-Guesting und als akkreditierte Mystery-Checker der Wirtschaftskammer Österreich führen die Mitarbeiter diese komplexen Klassifizierungs-Tests bei Hotelbetrieben durch.

Auch in der Wirtschaftsberatung ist Qualität durchaus messbar. Vor allem, wenn sie im

Wettbewerb passiert. Langjährige Erfahrung, fachliches „Tiefenwissen“ und vorausschauende Marktorientierung sind dabei entscheidende Merkmale, die für das Team so etwas wie eine Mission darstellen. Eine Mission, die 2014 erst „geadelt“ wurde.

2014 wurde vom israelischen Tourismus-Ministerium ein internationaler Wettbewerb zur Implementierung und Etablierung einer Hotelklassifizierung nach europäischem Standard (Hotelstars Union) ausgeschrieben. Die Ennemoser Wirtschaftsberatung GmbH 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 Nachhaltigkeits-phase.

#### 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 Wirtschaftsberatung GmbH, als auch die Anforderungen und Ziele des Betriebes die entscheidenden Parameter. Mit den auf

# TOURISMUS

## Presseaussendung 06-2016

### ENNEMOSER WIRTSCHAFTSBERATUNG

Tourismus • Golf • Immobilien • Sachverständige GMBH

A-6020 Innsbruck • Kranebitter Allee 202

☎ +43-(0)512 - 28 18 000

☎ +43-(0)512 - 28 76 40

🌐 www.ennemoser.at

✉ office@ennemoser.at



dieser Grundlage erstellten Check-Listen, die eine erfolgreiche Erhebung des laufenden Qualitäts-Controllings garantieren, begibt

### *Mystery-Guesting-Phase*

Im nächsten Schritt übernimmt die Ennemoser Wirtschaftsberatung GmbH 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

### *Nachhaltigkeits-Phase*

In dieser Phase bietet die Ennemoser Wirtschaftsberatung GmbH Tools und Werkzeuge an, um die Implementierung der entwickelten Qualitätsstandards zu kontrollieren.

Ennemoser Wirtschaftsberatung: Consulting-Experten für touristische Fragen seit 40 Jahren: Tourismusberatung - Golfberatung - Sachverständige - Investoren- & Immobilienservice. Mehr dazu unter [www.ennemoser.at](http://www.ennemoser.at).

### **Rückfragen & Kontakt:**

Ennemoser Wirtschaftsberatung GmbH  
Abteilung Tourismusberatung

Tel.: +43-(0)512-28 18 000

Fax: +43-(0)512-28 74 40

Email: [office@ennemoser.at](mailto:office@ennemoser.at)

Web: [www.ennemoser.at](http://www.ennemoser.at)

sich das Unternehmen bereits auf den Weg nachhaltiger und kompromissloser Qualität.

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.

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