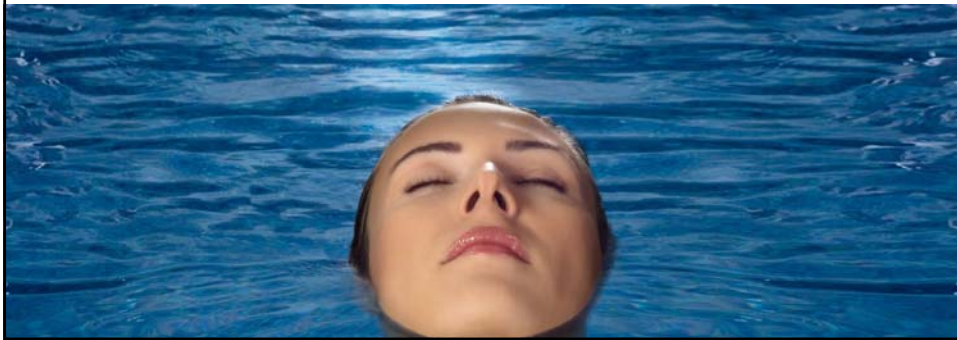


## 23 Hotels in Österreich und Südtirol für Ihre Glücksmomente



### Geschichte

- ca.1990 Gründung einer Erfahrungsaustauschgruppe
- 1992 Gründung des Vereins Tiroler Wellnesshotels
- 1993 Aufnahme von Betrieben österreichweit
- 2004 Umgründung in Best Wellness Hotels Austria



## Die Gruppe



- 23 Hotels
- 2.000 MitarbeiterInnen
- 4.000 Betten
- 1.000.000 Nächtigungen, Kinderanteil ca. 10%

Auslastung Top Betriebe 95% (bezogen auf die Öffnungszeiten)  
Auslastung im Durchschnitt 80% (bezogen auf die Öffnungszeiten)  
Durchschnittspreis Top Häuser > 110 EUR  
Investitionen 2007 und 2008: je ca. 26 Millionen EUR  
Mitarbeiteranzahl Top Häuser pro Bett 0,88 MitarbeiterInnen  
Pro 6-8 Zimmer ein/e Mitarbeiter/in im Spa Bereich



Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

## Die Frage nach Qualität



### Bisher....

- Größe der Spa Anlage
- Anzahl und Unterschiedlichkeit des Spa Menüs (herstellergesteuert)
- zunehmende gastronomische Kompetenz
- keine einheitlichen Qualitätskennzahlen und Zertifikate

### Neue Dimensionen?

- Grundqualitäten müssen erfüllt sein, Erfüllung von Systembereichen
- **Dienstleistungsqualität steht im Vordergrund (und damit die MitarbeiterInnen)**
- Berücksichtigung der Individualität der Gäste
- Gästezufriedenheit

Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

## Instrumente der Qualitätsmessung



### Mindestkriterien

Überprüfung im Rahmen des Quality Mystery Checks

HACCP Hygieneprüfungen durch ein staatlich autorisiertes Unternehmen im Küchen- und Wellnessbereich

Kooperation und Kommunikation in der Gruppe

Quality Mystery Check

Wellnessbarometer  
= Gästefragebogen

Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

## Mystery Check



### Prozesse

Information  
Reservierung  
Anreise  
Zimmer  
Frühstück  
Wellnessbuffet / Nachmittagsjause  
Abendessen  
Hotelbar  
Spa  
Animation  
Fitness  
Beschwerde  
Abreise  
Nachbetreuung

### Dimensionen, z.B.:

Homepage  
Drucksorten...

### Kriterienebene, z.B.:

Ladezeit...  
Onlinereservierung  
Freundlichkeit  
Kompetenz

Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

# Mystery Check



QUALITY MYSTERY CHECK HOTELLERIE 2008

HOTEL MUSTERMANN, INNSBRUCK

Zeitraum:

01.12.2008 - 31.12.2008

Hauptantworten mit optionalen Antworten

Struktur	Anzahl	Gewichtung	Ist-Wert	Soll-Wert	Ergebnis
QUALITY MYSTERY CHECK HOTELLERIE 2008	895		64.143,75	76.700,00	83,63%
INFORMATION	41		2.425,00	3.125,00	77,60%
Homepage	31		1.875,00	2.300,00	81,52%
Ist eine Homepage vorhanden?	1	100,00%	100,00	100,00	100,00%
Wie bewerten Sie die Ladezeiten der Homepage?	1	75,00%	75,00	75,00	100,00%
Ist die HP - Seite logisch aufgebaut (mit Navigationsmenü.../Übersichtlichkeit)?	1	50,00%	50,00	50,00	100,00%
Funktionieren alle Links (intern/extern)?	1	75,00%	56,25	75,00	75,00%
Kommentar Tester			die Verlinkung zum Skigebiet Innsbruck leitet den User von der deutschen Seite zu einem englischen Text und von der englischen Seite zu einem deutschen Text, die virtuellen Rundgänge funktionieren nicht		
Ist das Hotel im Internet leicht auffindbar (z.B. Suchmaschinen)?	1	100,00%	100,00	100,00	100,00%
Online Reservierungsmöglichkeit auf der Homepage vorhanden?	1	100,00%	100,00	100,00	100,00%
Sind wichtige Kontaktnummern auf der HP (Adresse, Telefon, Fax, e-mail) schnell auffindbar, von jeder Seite aus aufrufbar und aktuell?	1	50,00%	50,00	50,00	100,00%
Wie bewerten Sie den allgemeinen Eindruck der Homepage?	1	100,00%	100,00	100,00	100,00%
Ist eine Suchfunktion (Volltext) bei HP vorhanden?	1	50,00%	-	50,00	0,00%
Sind die Informationen auf der Homepage aktuell?	1	100,00%	75,00	100,00	75,00%
Kommentar Tester			auf der englischen Seite ist die Preisliste zum downloaden von 2007/2008		
Sind die Texte verständlich auf der Homepage?	1	50,00%	50,00	50,00	100,00%
Sind Angebote auf der Homepage vorhanden?	1	100,00%	50,00	100,00	50,00%

Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

# Mystery Check Benchmark



## KENNZAHLEN KUNDENBEZOGENE ERGEBNISSE

## Unternehmen

Filter: Best Wellness Hotels Austria  
Strukturtyp: Unternehmen

Mittelwertart: Median  
Sortierung: nach Ranking kumuliert

Begeisterungsfaktor Mitarbeiter (% Satz)	Eigene Werte			Benchmark				
	10/ 2006	10/ 2007	10/ 2008	Mittelwert	best practice	lowest practice	Rang	Anzahl Werte
K Engel Best Wellness Hotel			90,17 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	1	23
K Kralerhof Wellnesshotel			88,78 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	2	23
K Stock Best Wellness Hotel			87,68 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	3	23
K Erika Wellnesshotel			86,80 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	4	23
K Schalber Wellnessresidenz			85,81 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	5	23
K Tirolerhof Wellnesshotel			85,74 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	6	23
K Übergossene Alm Hotel			85,46 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	7	23
K Schwarz Alpengesort			85,03 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	8	23
K Jungbrunn Hotel			84,49 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	9	23
K Theresa Best Wellness Hotel			84,25 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	10	23
K ..liebes Rot-Fluh Best Wellness Hotel			84,23 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	11	23
K Warther Hof Best Wellness Hotel			83,64 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	12	23
K Kamberhof Wellness & Genießer Hotel			82,33 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	13	23
K Stanglwirt Biohotel			82,16 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	14	23
K Alpenrose Wellnesshotel			82,14 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	15	23
K Eggenwirt Spa & Vitalresort Wellnesshotel			82,06 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	16	23
K Pichlmayrgut Wellnesshotel			81,35 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	17	23
K Spa & Genießerhotel Central			80,41 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	18	23
K Bichhof Sport- & Wellnesshotel			79,75 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	19	23
K Löwen Hotel			79,61 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	20	23
K Neustift Sporthotel			77,91 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	21	23
K Kandler Wellnesshotel			71,49 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	22	23
K Wellness-Golf-Familienhotel Dilly's			69,16 %	83,64 %	90,17 %	69,16 %	23	23

Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

# Mystery Check



## Systembereiche

- Pflege & Sauberkeit
- Food and Beverage Bereich
- Infrastruktur
- Begeisterungsfaktor Mitarbeiter

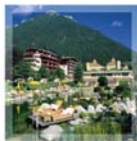
## Auswertung nach Teams

- Rezeption/Hausdiener Service
- Housekeeping
- Küche
- Wellness & Beauty
- Fitness und Animation



Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

# Gästabefragung



## WELLNESS-BAROMETER



Bitte teilen Sie uns mit, wie zufrieden Sie mit unseren Leistungen und Angeboten waren (bitte Zufriedenheit und Wichtigkeit so ankreuzen: x). Wenn Sie den Fragebogen lieber in Ruhe zu Hause ausfüllen möchten, dann senden wir Ihnen gerne unseren Online-Barometer per E-Mail. Tragen Sie hierzu einfach Ihre E-Mail-Adresse ein.

Name: ..... E-Mail: .....  
Zimmernr.: ..... Aufenthalt von: ..... bis: .....

				Wie wichtig sind diese Kriterien für Sie?		
	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden	Sehr Wichtig	Wichtig
<b>1. Wie zufrieden waren Sie bei der ZIMMER-RESERVIERUNG mit ...</b>						
a) Schnelligkeit u. Professionalität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Freundlichkeit u. Hilfsbereitschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
☺ Was war positiv? .....				☹ Was war negativ? .....		
<b>2. Wie zufrieden waren Sie an der REZEPTION mit ...</b>						
a) Ablauf Check-in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Gepäckservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ablauf Check-out	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Freundlichkeit u. Hilfsbereitschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
☺ Was war positiv? .....				☹ Was war negativ? .....		

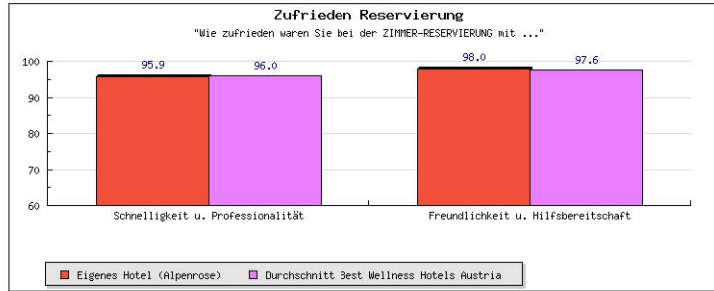
Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

## Gästabefragung



Wellnessbarometer Report, Zeitraum: 2009-4-01 bis 2009-6-31, Betrieb: Wellnessresidenz Alpenrose

### Zufrieden Reservierung



Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

## Gästabefragung



### Was war positiv?

Die Buchung über Esther, da sie uns seit langem bekannt (LATSCH, Franz, #242495 Zimmer 418)

prompte u. kompetente Auskunft (GRÄF, Peter, #242499 Zimmer 510)

Der Service ist hervorragend! (HÄRLE, Ralf, #242506 Zimmer 313)

Ich finde es super, dass langsam alle Zimmer Parkettböden haben. (GERTSCHEN, Brigitte, #242508 Zimmer 216)

kurzfrustrage Verfügbarkeit des Zimmers (MÜLLER, Franz, #242515 Zimmer 601)

Alles war gut - wie immer (ALDER, Josef, #242538 Zimmer 324)

Ich hatte für mich alleine ein wunderschönes Zimmer - traumhaft (SCHUMACHER, Sandra, #242565 Zimmer 411)

Die schnelle und prompte Antwort auf telefon. Anfragen oder per E-Mail (PFEFFERKORN, Walter und Veronika, #242579 Zimmer 121)

Sauberkeit (GLOCKER, Michaela, #242599 Zimmer 110)

was sie beschreiben unter a und b (BURNAT, Catherine, #242608 Zimmer weiss ich nicht mehr:)

schnelle Bestätigung (STEIGER, Sara, #242617 Zimmer 422)

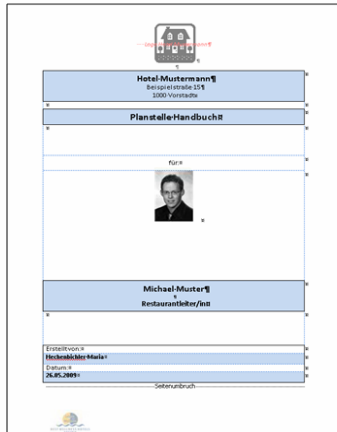
sehr freundlich in allen belangen (SCHWEIZER, Hans, #242623 Zimmer 220)

gute beratung (KLEINECKE, Maria Luise, #242625 Zimmer 412)

Empfang (KARADAR, Markus, #242640 Zimmer 322)

Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

# Handbücher



Basiswissen  
 Stellen-/abteilungsbezogenes Wissen  
 Arbeiten mit Handbüchern!

Best Wellness Hotels Austria  
 WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

## Prozess Frühstücksservice

## WARTHER HOF WELLNESSHOTEL WARTH



Berichtinfo: **Prozessinformation**  
 Gültigkeit: **von 28.09.2009 bis -**  
 Redakteur: **Maria Hechenbichler**  
 Status: **vorbereitet**

<b>Leistungen</b>	Reichhaltiges Frühstücksbuffet, ergänzt um frisch zubereitete warme Speisen. Kaffeesevice am Tisch
<b>Zusatzleistungen</b>	Early Bird Service bis 06.30 Uhr über Room-Service
<b>Outlets</b>	Namen der Outlets
<b>Zeiten</b>	07.00 Uhr bis 11.00 Uhr
<b>Platzwahl</b>	Freie Platzwahl
<b>Dresscode</b>	Casual / nicht im Bademantel

- Dokumente**
- Arbeitsanleitung Frühstück Gäste-Service Frühstück
  - Mise en Place Frühstücksbuffet
  - Mise en Place Frühstückstisch
  - Fragen Wünsche und Beschwerden Frühstück
  - Quality Check Frühstück
  - Zusatzleistung Early Bird über Room-Service

- Vorlagen**
- Foto Frühstücksbuffet
  - Beschriftungs-Kärtchen Frühstücksbuffet

Best Wellness Hotels Austria  
 WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

- Katalog
  - Hotel
    - Allgemein
      - Lage
      - Anfahrt
      - Eigentümer
      - Entwicklung
      - Zimmeranzahl
      - Fläche
      - Mitarbeiter
      - Ausstattung
      - Saison
    - Nachtdienst
    - Shop
    - Bibliothek
    - Internet
    - Rauchen
    - Mitarbeiter
    - Bonstiges
    - Rezeption
    - F&B
    - Zimmer
    - Spa
    - Gästeprogramm
    - Kinder
    - Beminare & Tagungen
    - Umgebung
    - Sport
    - BWHA

Referenz Best Wellness

Frage	Inhalt hinzufügen	Antwort	Inhalt hinzufügen
Wunsch	Inhalt hinzufügen	Möglichkeit	Inhalt hinzufügen
Beschwerde	Inhalt hinzufügen	Behandlung	Inhalt hinzufügen

[löschen](#)

Andere Kataloge (7)

Central

Frage	Das Central Spa Hotel ist ein Betrieb der Skitiftgesellschaft Sölden-Hochsölden und wird von Frau Angelika Falkner & Familie Waschl geführt.	Antwort	<input type="radio"/>
-------	--	---------	-----------------------

[übernehmen](#)

Hotel ... liebes Rot-Flüh

Frage	Wem gehört eigentlich dieses Hotel?	Antwort	Das Hotel ... liebes Rot-Flüh ist ein Familienbetrieb und wird von Familie Huber geführt. <input type="radio"/>
-------	-------------------------------------	---------	---

[übernehmen](#)

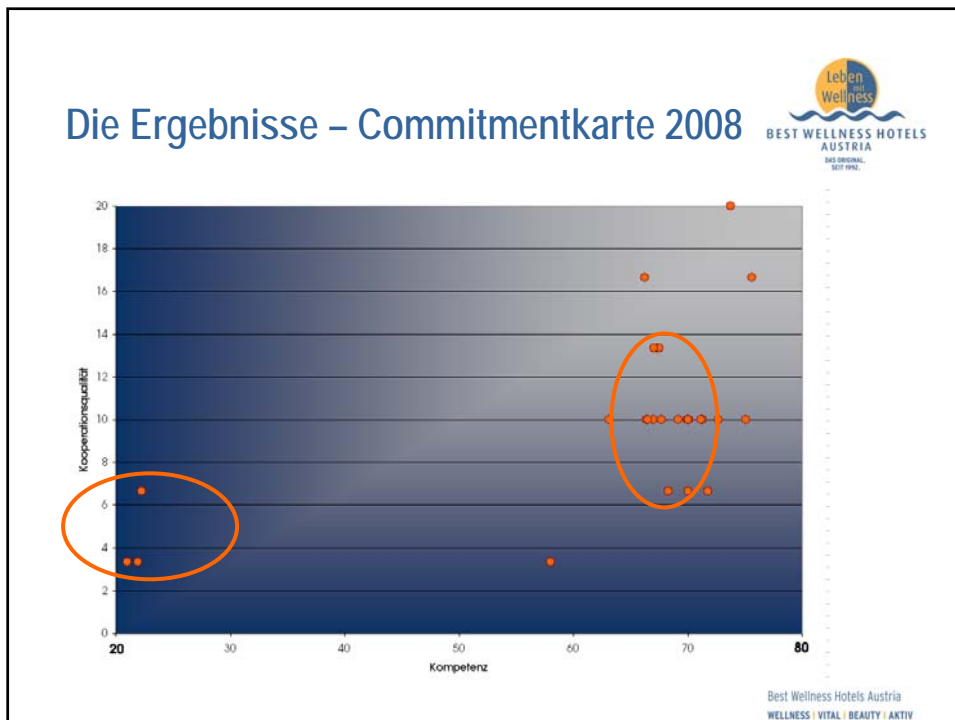
Hotel Der Engel

Frage	Wem gehört eigentlich dieses Hotel?	Antwort	Der Engel ist seit 1960 im Besitz der Familie Mattersberger. <input type="radio"/>
-------	-------------------------------------	---------	--

[übernehmen](#)

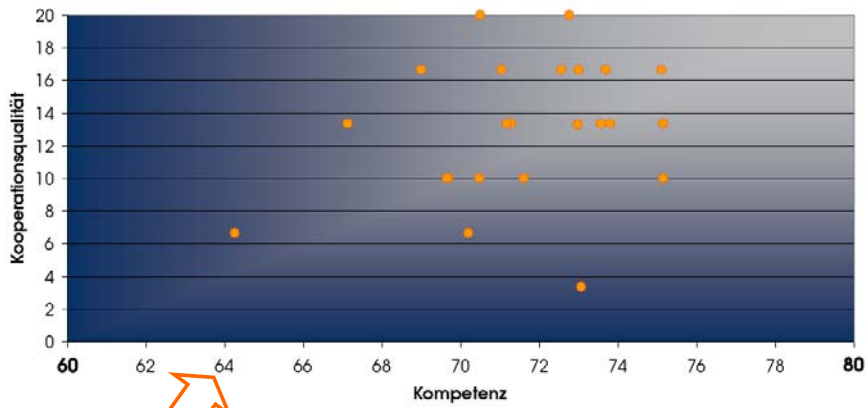
Hotel Karnerhof

Frage	Wem gehört eigentlich dieses Hotel?	Antwort	Das Wellness- und Genießerhotel Karnerhof ist seit 1930 im Besitz der Familie Melcher. <input type="radio"/>
-------	-------------------------------------	---------	--





# Die Ergebnisse – Commitmentkarte 2007



Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

# Transparenz nach außen



**Der Mystery Checker über das Alpenresort Schwarz**

Nur ein Hotelmysterychecker umgibt nach unserer Anfrage das Alpenresort Schwarz. Mysterischerweise haben wir festgestellt, dass dies ein gelungenes Projekt ist. Denn wir sagen: Nicht überfliegen, dann ist es ein Mystery-Checker. Ein Mystery-Checker ist ein professioneller Tourist, der über Telefon oder persönlich das Gefühl, den richtigen Ansprechpartner für den Hotel zu haben, auch der Check vor Ort sein kann. Er wird von uns beauftragt und von uns bezahlt. Die Mysterischergebnisse sind natürlich nicht öffentlich, sondern nur für die Gäste des Hotels natürlich absolut relevant.

Die Mysterischergebnisse des Mystery-Checkers sind ein wertvolles Instrument, um die gebotenen Standards für Männer und Frauen im Wellnessbereich zu überprüfen und zu verbessern. Wir werden jedes Mysterischergebnis analysieren und die notwendigen Schritte zur Verbesserung nach der Bearbeitung, damit auch zu Hause einwandfrei eine Wellness-Genussreise sein kann. Die Mysterischergebnisse sind natürlich nicht öffentlich, sondern nur für die Gäste des Hotels natürlich absolut relevant.

Die Mysterischergebnisse sind ein wertvolles Instrument, um die gebotenen Standards für Männer und Frauen im Wellnessbereich zu überprüfen und zu verbessern. Wir werden jedes Mysterischergebnis analysieren und die notwendigen Schritte zur Verbesserung nach der Bearbeitung, damit auch zu Hause einwandfrei eine Wellness-Genussreise sein kann. Die Mysterischergebnisse sind natürlich nicht öffentlich, sondern nur für die Gäste des Hotels natürlich absolut relevant.

**Wellness Barometer**

Die aktuellen Ergebnisse aus dem seit 1. Juni 2006 ergründeten Fragebogen zeigen, wieviel Prozent unserer Gäste mit unserer Leistung zufrieden sind:

Service am Gast	92%	Zimmer & Einrichtung	92%
Wellness & Beauty	94%	Wellness & Beauty	94%
Spa	94%	Serviceleistungen	92%

**Ausgezeichnet mit dem Hygiene Siegel**

Kontinuierliche Betriebspläne sind ein Ziel, die menschliche Gesundheit langfristig zu schützen. In der Küche werden Lebensmittel bereit, um sicherzustellen, dass diese frisch, geschmackvoll und hygienisch bedient werden können, und eine nachhaltige und gesunde Ernährung durch Menüs, Rezepte und Umgebung gewährleistet wird. Im Wellnessbereich werden Verfahren durch plan- und zielgerichtete Reinigungs-

Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

## Nächste Schritte

Gesamt-Management-Informationssystem



Dateninput | Benchmark aus:

- Gästebefragung
- Mystery Check
- interne Bewertung (Kooperation)
- HACCP
- Mitarbeiterbefragung
- Prozesskennzahlen



Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

## Nächste Projekte

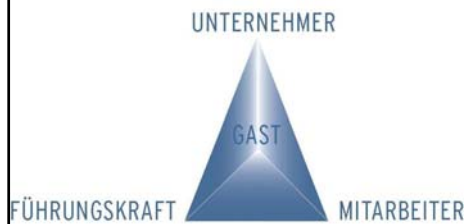
Hauptschwerpunkt 2009/2010

Investition in Qualität =  
Investition in MitarbeiterInnen  
u.a. Wellnessakademie  
mit Schwerpunkt Führungskräfte-  
schulungen



Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV

## 5 zentrale Erkenntnisse



1. Technische Systeme ersetzen nicht die Führungsarbeit
2. Top-Dienstleistungsqualität wird in der Beziehung zum Kunden sichtbar. Sie ist nicht statisch, sondern dynamisch.
3. Reaktionen von Menschen sind nicht vorhersehbar
4. Nicht die Anzahl der Fehler zählt allein, sondern die herrschende Fehlerkultur
5. Training, Training, Training und noch einmal Training!

Best Wellness Hotels Austria  
WELLNESS | VITAL | BEAUTY | AKTIV



**Vielen Dank!**  
Michaela Thaler  
Sartori & Thaler Marketing Services GmbH

