

Eine Grundvoraussetzung für Kundenorientierung ist eine von allen Mitarbeitern gelebte, exzellente Umsetzung der Service- und Beratungsstandards. Mithilfe unserer Mystery Checks und Mystery Calls können Sie objektiv überprüfen, wie es um die Beratungs- und Servicequalität Ihres Hauses bestellt ist. Dadurch erhalten Sie realitätsgetreue, objektive Informationen direkt von den Kundenschnittstellen: am P.O.S (Point of sales) oder via Telefon.

Mystery Checks:

Sie möchten die Qualität sowie mögliche Schwachstellen Ihres Hauses prüfen lassen um neue Impulse, konstruktive Vorschläge oder auch weitere wertvolle Punkte für die Hotelklassifizierung zu sammeln? Dann sollten Sie die AV Hotelberatung für einen anonym durchgeführten Hoteltest kontaktieren um zu erfahren wie Ihr Haus von Ihren Gästen wahrgenommen wird.

Unsere Mystery Check basieren auf den Kriterien der offiziellen Hotelklassifizierung oder werden individuell auf die Bedürfnisse Ihres Hauses zugeschnitten und beinhaltet folgende Leistungen:

- Durchführung des anonymen Hoteltest im Rahmen einer Hotelübernachtung einschließlich Überprüfung aller bzw. der individuell festgelegten Leistungsbereiche Ihres Hotels
- persönliches Feedbackgespräch inklusive Aufzeigung von Optimierungsmaßnahmen
- Übergabe des ausgewerteten Testbogens

Mystery Calls:

Mittels telefonischen Qualitätstests überprüfen wir die Qualitätsstandards und Policies Ihres Hauses.

Insbesondere die Reservierung und die Veranstaltungsabteilung -Bankett / Tagungen & Seminare- sind die Abteilungen, die bereits im Erstgespräch mit dem Kunden entscheidend die Umsatzsituation im gesamten Haus beeinflussen. Mit unseren Mystery Calls können Sie Ihre Mitarbeiter in der Reservierungsannahme sowie im Veranstaltungsverkauf professionalisieren und weiterentwickeln und somit Ihren Umsatz nachhaltig steigern.

Wie unsere Mystery Checks basieren auch unsere Mystery Calls auf Ihren individuellen Bedürfnissen und die darauf abgestimmten Kriterien, die eine Detailanalyse der verschiedenen Abteilungen ermöglichen.

Lassen Sie uns gemeinsam das Verbesserungspotenzial Ihres Hauses und Ihres Teams erkennen.

