

Self-Assessment: Zertifizierte Service-Qualität

Hotel-Kategorisierung

Um eine differenzierte Auswertung des Self-Assessment für ihr Hotel zu ermöglichen, bitten wir um die Beantwortung nachfolgender Fragen:

Hinweis: Bei allen Personen- und Funktionsbezeichnungen sind sowohl männliche als auch weibliche Träger gemeint. Die Verwendung der männlichen Sprachform dient der Vereinfachung und ist nicht als Benachteiligung zu verstehen.

Mein Hotel ist folgender Branche zuzuordnen:

- Familienhotel
- Business-Hotel
- Wellness-Hotel
- Business- u. Wellness-Hotel
- Golf-Hotel
- Sport-Resort-Hotel
- Seminar-Hotel

In unserem Hotel arbeiten ca.:

- 1-5 Mitarbeiter
- 6-50 Mitarbeiter
- mehr als 50 Mitarbeiter

Der Service-Index

Nachfolgend finden Sie einige Aussagen zum Service. Bitte geben Sie jeweils an, inwieweit die Aussage für Ihr Hotel zutrifft. Die Ziffer 3 bedeutet dabei „trifft voll und ganz zu“, 0 bedeutet „teilweise“ und -3 bedeutet „trifft gar nicht zu“. Mit den dazwischen liegenden Werten können Sie Ihr Urteil abstufen.

Die Servicebewusstheit unserer Mitarbeiter sowie die Transparenz der Serviceleistungen werden in unserem Hotel als sehr wichtig erachtet

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Wir sind bei unseren Gästen für unsere konkreten Service-Leistungen bekannt

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Wir legen in unserem Hotel Wert auf seriöse Gäste-Beratung und schulen unsere Mitarbeiter im Rahmen ihrer Ausbildung, wie sie diesen Wert in ihrer täglichen Arbeit umsetzen können

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Alle Mitarbeiter sind angehalten, die Wünsche der Gäste (sofern sie sinnhaft sind) zu berücksichtigen

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Alle Mitarbeiter erhalten die Möglichkeit, ihre Beratungskompetenz im Rahmen unserer Schulungen ständig zu erweitern

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Unsere Führungskräfte und Mitarbeiter achten bewusst auf Korrektheit und Zuverlässigkeit im Umgang mit den Gästen.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Unser Innovationsverhalten zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass wir Gästewünsche und –ideen in unser Hotel-Marketing aufnehmen.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Aufgrund unserer Dialogausrichtung mit den Gästen, wissen wir was die Kunden sich wünschen und können zeitnah unsere Services darauf ausrichten.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Wir verweisen auf Zertifizierungen der Servicequalität im Hotel und können sie dem Gast als Qualitätsvoraussetzung vermitteln.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Wir bieten unseren Gästen Problemlösungsangebote und konkrete Serviceunterstützung in mannigfaltigen Bereichen an

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Position des Ausfüllers:

- Hotel-Inhaber
- Hotelmanager
- Chef de Service
- Personalleitung
- Rezeption

Kontaktdaten des Ausfüllers:

Name: _____

Vorname: _____

Titel: _____

Telefon: _____ E-Mail: _____

Wann sind Sie am besten erreichbar?: _____