



Destinations-Mystery Checks

Erleben:

Warum erlebt der Gast bei uns einfach mehr Ferien?

Warum erlebt der Gast bei uns einfach mehr Ferien?

- Wir erfüllen und übertreffen seine Erwartungen.
- Wir überzeugen mit der Qualität unserer Leistung.
- Wir geben ihm Tipps zur Destination und empfehlen ihm unsere Partner.
- Wir gehen aktiv auf ihn zu und helfen ihm gerne.

Allgemeine Standards

Vor Ort, im direkten Kontakt mit unserem Gast...

	schlecht -	gut +	optimal ++
ERWARTUNGEN ÜBERTREFFEN			
1. ...überraschen wir mit einer hohen Kompetenz, wenn es um eine Leistung, eine Frage oder Antwort geht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ...verblüffen wir den Gast mit einem besonderen «Extra» an Service oder Leistung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ...nutzen wir eine Reklamation als Chance und reagieren professionell und grosszügig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VERBUNDENHEIT ZUR DESTINATION UND ZU PARTNERN			
4. ...zeigen unsere Mitarbeiter mit Herz und Freude die Verbundenheit zur Destination.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ...wissen wir wo der Gast das Beste, das Günstigste oder das Schönste erhält, erlebt oder kaufen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ...beweisen wir die Liebe zur Gegend indem wir regionale Produkte in unseren Speisen oder im Shop präsentieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HILFSBEREITSCHAFT			
7. ...bieten wir unaufgefordert unserem Gast Zusatzdienstleistungen an, wie z.B. das Reservieren in einem anderen Betrieb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ...entschuldigen wir uns bei einer Schwierigkeit und suchen nach einer sofortigen Lösung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ...sind wir wachsam und gehen proaktiv auf den Gast zu, wenn er einen suchenden oder fragenden Blick hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ÄSTHETIK			
10. ...haben wir stets ein Auge auf Sauberkeit – nicht nur im Betrieb, sondern auch rundherum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ...erscheinen unserer Mitarbeiter gepflegt und tragen Namensschilder.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ...wechseln wir defekte Hausbeschriftungen, Dekorationen oder Infotafeln umgehend aus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dieser Check ist eine Selbsteinschätzung. Er soll Ihnen aufzeigen, in welchen Bereichen Sie Verbesserungspotenzial haben und wie Sie Ihr Produkt und Ihre Leistung für den Gast noch attraktiver gestalten können. www.qualitaet-gr.ch / info@qualitaet-gr.ch