



Destinations-Mystery Checks

Informieren/Buchen:

Warum informiert und bucht der Gast gerade bei uns?

Warum informiert und bucht der Gast gerade bei uns?

- Wir reagieren schnell und kompetent auf seine Anfragen.
- Wir überzeugen durch das präzise Eingehen auf seine Fragen.
- Wir informieren ihn über die Destination und Veranstaltungen vor Ort.
- Wir verkaufen die Angebot der Destination aktiv mit.

Allgemeine Standards

Auf unsere Website, per Mail oder im direkten Kundengespräch...

	schlecht -	gut +	optimal ++
REAKTIONSBEREITSCHAFT			
1. ...beantworten wir elektronische oder briefliche Anfragen unserer Gäste innert 24 Stunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ...ist unser Angebot direkt und unkompliziert online-buchbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ...gehen wir bei der Beantwortung auf individuelle Kundenfragen und -bedürfnisse ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ...wir antworten persönlich, individuell und verwenden wenig Standard-Floskeln.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CROSS-INFORMATION			
5. ...kennen wir die wichtigsten Angebote in der Destination, die unseren Gast interessieren könnte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ...werben wir für die aktuellen Events in der Destination und machen darauf aufmerksam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ...geben wir Empfehlungen ab und zeigen dem Gast unsere Destinationsverbundenheit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CROSS-SELLING			
8. ...bieten wir unserem Gast Zusatzdienstleistungen an, wie z.B. das Reservieren in einem anderen Betrieb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ...weisen wir auf der Webseite / telefonisch auf Spezialangebote und Zusatzdienstleistungen in der Destination hin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ...sind unsere Preise ehrlich, transparent und für den Gast nicht höher als auf einer anderen Buchungsplattform (booking.com, hotels.com etc.).	<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