

Ein Mystery-Guest packt aus

Insiderreport über das Leben „Undercover“.

IM NAMEN DES GASTES

Mystery Guesting ist ein wirkungsvolles Tool, um der Betriebsblindheit der Hotel-Mitarbeiter entgegenzuwirken und sein Haus aus den Augen der Gäste zu beurteilen. Doch wie sieht der Alltag des „mysteriösen“ Gastes wirklich aus?

ROLLING PIN: *Wie gehen Sie als Mystery Guest vor, um die Service-Leistungen der Hotels zu prüfen?*

Wolfgang Völkl: Meistens äußere ich schon bei der Reservierung Sonderwünsche, um den Service zu testen. Einmal gab ich an, ich wäre extremer Läufer und fragte, ob es sich lohnen würde, meine Laufschuhe mitzunehmen. Bei meiner Anreise lagen in meinem Zimmer Prospekte zu Laufstrecken in der Gegend bereit. Das ist natürlich ein Service-Highlight.

RP: *Was fasziniert sie bei Ihrer Arbeit am meisten?*

Völkl: Am faszinierendsten ist für mich immer der erste Eindruck, den ein Zimmer hinterlässt. Ich frage mich, ob meine Erwartungen erfüllt werden, und wappne mich für ein Aha-Erlebnis. Ob positiv oder auch negativ.

RP: *Welchen negativen Eindruck haben Sie noch besonders im Gedächtnis?*

Völkl: Einmal war ein Seifenspender in meinem Bad abgebrochen und lag im Waschbecken. Auf meine Beschwerde

hin erhielt ich die etwas ruppige Antwort, dass man dies schon auf eine To-do-Liste gesetzt hätte, aber noch keine Zeit gefunden hätte, es zu reparieren.

Ein gutes Beschwerde-Management sieht anders aus. Ein anderes Mal war das Frühstücksbuffet 20 Minuten vor Ende der Frühstückszeit bereits komplett abgeräumt.

RP: *Haben Sie auch ein Beispiel eines außergewöhnlichen Beschwerde-Managements?*

Völkl: Einmal war ich in einem Hotel im Bayerischen Wald. Der Fernseher funktionierte nicht und ich rief bei der Rezeption an. Kurz darauf kam der Küchenchef in mein Zimmer, komplett in Kochmontur. Er versuchte die Satellitenschüssel zu reparieren und hat mir schließlich den Fernseher aus dem Nachbarzimmer gebracht. Das war sehr nett. Andererseits, hätte der Koch gerade Gäste gehabt, wäre ich vermutlich auf meinem kaputten Fernseher sitzengeblieben

RP: *Wie wird man Mystery Guest?*

Völkl: In den Kriterien ist lediglich vorgegeben, dass die Analyse von einem unabhängigen dritten Bewerter durchgeführt werden muss. Es ist jedoch sinnvoll, wenn dieser schon vorher Erfahrung in der Gastronomie sammeln konnte. Am besten in einer leitenden Funktion. Ich war bei den ersten zwei Tests noch in Begleitung meines jetzigen Partners unterwegs, der mich einwies. Danach ging ich allein zu den Kunden. Der Ablauf ist dabei auch relativ einfach, es gibt einen Katalog mit etwa 1000 Kriterien-Punkten, die abzuhaken sind.

RP: *Hat es schon Probleme mit Mitarbeitern bei Ihrer „Entlarvung“ gegeben?*

Völkl: Ich selbst gebe mich ja nie zu erkennen. Meine Auswertungen bekommen die Hoteliers, die mich angestellt haben. Diese sind meist sehr offen für meine Vorschläge, schließlich bezahlen sie dafür. Es gibt aber auch Hoteliers, die versuchen sich zu rechtfertigen und Ausreden erfinden, anstatt unsere Vorschläge anzunehmen.

zur person

WOLFGANG VÖKL,
STELLVERTRETENDER
GESCHÄFTSFÜHRER BEI „GREEN
APPLE“ IN WEIDEN.

In 17 Jahren als Leiter eines der renommiertesten Fitness- und Wellness-Clubs Nordbayerns sammelte Völkl ausreichend Erfahrung, um als Mystery Guest bei „green apple“ seine Kollegen auf Fehler aufmerksam machen zu können.