



Aufstellung der notwendigen Informationen zu Mystery Checks

Für die Dienstleistung **Mystery Checks** (Testkäufe / Qualitätsaudits) verschiebt sich der Fokus weg von der Buchhaltung hin zur **Gäste-Erfahrung** und den **operativen Standards**. Hier benötigen wir Unterlagen, die das „Soll-Profil“ des Hotels definieren, um die Abweichungen im „Ist-Zustand“ messen zu können. Hier ist die Checkliste der benötigten Unterlagen für einen professionellen Mystery Check:

1. Qualitäts- & Servicestandards (Das Regelwerk)

- Standard Operating Procedures (SOPs): Vorhandene Handbücher für alle Abteilungen (Front Office, Housekeeping, Service, Reservierung).
- Service-Leitfaden: Spezifische Vorgaben für die Gästebegrüßung, Beschwerdemanagement und Verabschiedung.
- Corporate Identity (CI) Richtlinien: Vorgaben zu Kleidung (Uniformen), Namensschildern und Auftreten der Mitarbeiter.
- Qualitätsmanagementsysteme: Unterlagen zu bestehenden Zertifizierungen (z.B. ServiceQualität Deutschland, ISO).

2. Marketing- & Buchungsunterlagen (Der Erstkontakt)

- Buchungsbestätigungen: Muster der automatisierten E-Mails nach einer Reservierung.
- Website-Check: Zugang zu Ratenübersichten und hoteleigenen Buchungstrecken.
- Preiskonzept: Übersicht der Ratenstruktur (Inklusivleistungen wie Frühstück, Parken, WLAN).
- Veranstaltungsmappen: Aktuelle Bankett- und Tagungsunterlagen für Test-Anfragen.

3. Gastronomische Unterlagen (F&B Check)

- Aktuelle Speise- & Getränkekarten: Inklusive Weinkarten, Barkarten und Roomservice-Menüs.
- Frühstücksangebot: Beschreibung des Buffet-Umfangs oder der À-la-carte-Optionen.
- Öffnungszeiten: Aktuelle Zeiten für alle Outlets (Restaurant, Bar, Wellness).

4. Infrastruktur & Technik

- Zimmerkategorien: Detaillierte Liste der Ausstattung pro Kategorie (Minibar, Kaffeemaschine, Safe, Klimaanlage).
- Wellness- & Zusatzangebote: Beschreibungen von Spa-Anwendungen, Fitnessraum oder Pool-Regeln.
- Gästemappe (Digital/Analog): Das Informationsmaterial, das der Gast auf dem Zimmer vorfindet.



5. Feedback-Historie (Schwachstellen-Analyse)

- Beschwerdestatistik: Zusammenfassung häufiger Kritikpunkte der letzten 6 Monate.
- Online-Reputationsbericht: Auswertung von Portalen wie Booking.com oder TripAdvisor, um Schwerpunkte für den Testbesuch zu setzen.

Notwendige Unterlagen und Auskünfte, die Ihnen nicht vorliegen, können in den meisten Fällen durch uns recherchiert oder angefragt werden.