

Mystery Checks für Hotels

	Quick Check	Quality Check	Intensiv Check
Aktion	Schnelle kurzfristige Überprüfung innerhalb von 4 Tagen nach Auftrag – (sofern belegungstechnisch möglich)	Intensivere Überprüfung, auf Grundlage der auditfähigen eigenen Angaben speziell auf die betrieblichen Gegebenheiten zugeschnitten.	Auditierung des gesamten Leistungsspektrums auf Basis der auftraggeberseitigen Anforderungen des hausinternen QM –Systems. Je nach Festlegung offenes wie verdecktes Verfahren
Vorbereitung	Telefonisches Vorgespräch mit Definition besonders zu berücksichtigender Kriterien	Intensives telefonisches Vorgespräch zur Festlegung der Prüfkriterien	Persönliches vor Ort Gespräch mit Angleichung des Kriterienkataloges anhand des vorhandenen QM-Systems. Erstellung eines individuellen Prüfungskataloges
Prüfkriterien	200 bis 300 Einzelkriterien	Bis zu 700 Einzelkriterien	Prüfkriterien mindestens 700 bis 900
Zielsetzung	Prüfung der Dienstleistungsqualität, Ausstattung und Einrichtung, einschließlich F&B, F/O	Prüfung der gesamten betriebsspezifischen Qualitätsanforderungen, Soft- wie Hardware, alle vorhandenen Abteilungen	Prüfung aller festgelegten Kriterien, angepasst an das unternehmensspezifische QM System, alle Abteilungen einschließlich MICE
Dauer	1 Übernachtung	Mindestens 2 Übernachtungen	Mindestens 2 Übernachtungen
Ergebnis	Schriftliche Dokumentation, ggf. Fotodokumentation, Einzelbewertungen, Empfehlungen mit Maßnahmen/Aktivitätenlisten, Stärken/Schwächen Analyse,	Schriftliche Dokumentation, Fotodokumentation, Einzelbewertungen, Anpassung des Prüfkatalogs an die hauseigenen QM Kriterien, detaillierte Beschreibung Maßnahmen und Empfehlungen mit Aktivitäten Listen	Schriftliche Dokumentation, Fotodokumentation, Auswertungen aller Abteilungen, internes Benchmarking, Homepage Bewertungen, Überprüfung der Online Reaktionen, Maßnahmen und Empfehlungen, Aktivitäten Listen
Form	Papier und Dateiform	Papier und Dateiform	Papier und Dateiform
Benchmarking	Zu angebotenen Leistungen, ja	Zu den angebotenen Leistungen, ja	Zu den angebotenen Leistungen, ja
Verfügbarkeit	Am Tag der Abreise nach 18:00, online oder auf Wunsch in Dateiform per E-Mail oder per Post	Online verfügbar am Folgetag der Abreise nach 18:00, Dateiform, Ausdruck in Papierform per Post	Online verfügbar am 2. Folgetag nach Abreise ab 18:00, Dateiform, Ausdruck in Papierform per Post
Feedback	Telefonische Rücksprache nach Erhalt der Auswertung Persönliche Ergebnisbesprechung vor Abreise (auf Wunsch vor dokumentierten Ergebnissen)	Telefonische erste Rücksprache nach Erhalt der Ergebnisse, persönliches Beratungsgespräch nach Test	Ausführliches persönliches Analyse- und Beratungsgespräch
Beratungsleistungen	Nein	Ja, im Rahmen des Feedbacks	Ja, schriftliche Empfehlungen, abschließendes Beratungsgespräch

Mystery Checks für Hotels

	Quick Check	Quality Check		Intensiv Check	
Honorar	1 Übernachtung – 1 bis 2 Personen	2 Übernachtungen	Jeder weitere Tag	2 Übernachtungen	Jeder weitere Tag
Bis 3 Hotels p.a.	680,00 EUR, pro Test	1.300,00 EUR pro Test		1.800,00 EUR	
3 bis 5 Hotels p.a.	630,00 EUR, pro Test	1.200,00 EUR pro Test	Zusätzlich 450,00 EUR	1.700,00 EUR	Zusätzlich 500,00 EUR
5 bis 10 Hotels p.a.	600,00 EUR, pro Test	1.100,00 EUR pro Test		1.600,00 EUR	
> 10 Hotels	Sondereinbarung	Sondereinbarung		Sondereinbarung	
Nebenkosten, sonstiges	Alle Preisangaben sind netto Anfallende Reisekosten werden bis 300 km mit 100,00 EUR, bis 600 km mit 180,00 EUR, mehr als 600 km mit 250,00 EUR pauschal in Rechnung gestellt Erstattung der Hotelauslagen, wie Übernachtungen, Verzeehr, etc. soweit auditbezogen				
Zahlungskonditionen	Anzahlung 50% des Testhonorars zuzüglich der An- und Abfahrtspauschale bei Auftragserteilung. Nach Testdurchführung und Ergebnislieferung in Papierform, restliche 50% des Testhonorars zuzüglich der Auslagenerstattung für die Testdurchführung				