

Kundenbefragung

Wer kann die Leistungen eines Hotels besser beurteilen als dessen Gäste?

Wissen wir stets, wie Gäste das Hotel und die damit verbunden Leistungen tatsächlich beurteilen? Gäste sind eine schier unerschöpfliche Quelle an Informationen. Richtig genutzt bedeutet dies, einerseits eine Bestätigung für erbrachte Leistungen zu erhalten, andererseits auch, dass Fehler aufgedeckt werden.

Wir entwickeln einen individuellen Katalog zielgerichteter Fragen, um diese Informationen möglichst objektiv von den Gästen zu erhalten. Die Auswertung und Beurteilung der erhaltenen Daten sind dann Grundlage für folgende Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Leistungen:

- Besprechung des Erhebungsumfangs
- Auswahl der Fragen und
- Zusammenfassung in einem Erhebungsbogen
- Aufnahme der Daten von den Gäste/Kunden
 - per Briefbefragung
 - in einer telefonischen Befragung
 - in einer persönlichen Befragung im Hotel
- Ausführliche Auswertung der Daten
- Grafische und statistische Auswertung
- Fazit und Beurteilung
- Maßnahmenempfehlung

Nutzen:

- Objektive und kundenorientierte Aufnahme der Stärken und Schwächen
- Objektive Bewertung der Leistungsstandards
- Erfassung von Leistungsdefiziten
- Vorschlag von Gegenmaßnahmen
- Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit
- Unternehmenssteuerung durch Überblick
- Qualitätsvorsprung gegenüber den Mitbewerbern