



MysteryCall

Das Telefongespräch ist nach wie vor der erste Kontakt und der wichtigste erste Eindruck, den ein Hotel gegenüber einem potenziellen Gast vermittelt. Ist dieser Kontakt gelungen, besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, den interessierten Gast auch in einen zahlenden Gast umzuwandeln.

Mit unserem Produkt MysteryCall unterstützen wir Sie dabei, Erkenntnisse über den eigenen Leistungsstand zu gewinnen und die Eindrücke der Kunden zu erfahren. Die Informationen sollen dazu dienen, auf Basis einer permanenten Gesamtübersicht die richtigen Entscheidungen zu treffen und entsprechende Maßnahmen einzuleiten.

Im MysteryCall werden alle Details des Verkaufs- oder Gastgesprächs durch einen Tester erfasst. Da der Zeitpunkt der Überprüfung allen Mitarbeitern unbekannt ist, kann sich niemand im Team verstellen oder darauf vorbereiten. Die beobachtete Leistung spiegelt somit das aktuelle Leistungsniveau des Hotels wider.

Vorgehensweise:

- Telefonat durch erfahrene Hoteltester
- Der MysteryCall erfolgt anonym
- Standardisierte Dokumentation der Leistungen
- Tonaufzeichnung der Verkaufs- oder Gastgespräche
- Auswertung der Daten
- Beurteilung der Daten und detaillierter Ergebnisbericht
- Ergebnispräsentation und Benchmark bei Wiederholungschecks
- Maßnahmenempfehlung zur Verbesserung der kritischen Faktoren
- Beratung, Coaching und Training von Abteilungen und Einzelpersonen

Nutzen:

- Objektive Bewertung der Leistungsstandards
- Messung der Qualitätsstandards mit Kennzahlen
- Erfassung von Leistungsdefiziten
- Vorschlag von Gegenmaßnahmen
- Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit
- Unternehmenssteuerung durch Überblick
- Qualitätsvorsprung gegenüber den Mitbewerbern