

# Mystery Checks.

Finden Sie raus, wie gut Sie wirklich sind.



# Wer führt die Mystery Checks durch



## **Mystery Checker:**

Unsere Mystery Checker sind ausgebildete Auditoren und Profis aus der Hotel- und Tourismusbranche. U.a. ehemalige Hoteldirektoren, Spa-Leitungen, Geschäftsführer von Reiseverkehrsunternehmen, Marketingleiter etc.

Mystery Checks können mit einer Person, als Paar, als Familie 1, 2 oder 3 Tage je nach Bedarf durchgeführt werden.

## **Zulassung**

Wir sind als Mystery Checker im Rahmen der Hotelklassifizierung für Deutschland, Österreich und die Schweiz zugelassen.

Ein Mystery Check ist ab 4 Sterne S Pflicht. Im Rahmen von Bei Hotelklassifizierungen werden extra Punkte. für den Check vergeben.

# Ablauf eines Mystery Checks



- Internetrecherche/Auffindbarkeit
- Bewertungen im Internet
- Social Media Auftritt
- Mystery Calls / Emails / Postweg
- Mystery Buchung / Mystery Kauf (Bewertung Angebotsunterlagen, Geschwindigkeit Bearbeitung, Freundlichkeit, Upselling, Beratung, Erreichbarkeit).
- Bewertung der Dienstleistung/des Produktes als Kunde

Verwendung der TÜV Rheinland Checkliste oder Checkliste des Kunden.

Durchlaufen der gesamten Servicekette als Kunde / Gast.

# Ergebnis des Mystery Checks



- Ausgefüllte Checkliste
- Erlebnisbericht
- Verbesserungspotential als Grundlage für Qualitätsverbesserungen
- Fotodokumentation bzw. Video bei Bedarf
- Konkrete Maßnahmenpläne mit schnell umsetzbaren Quick Wins
- Dokumentation in unserem Onlineportal; bei Bedarf Benchmark innerhalb einer Gruppe

Gemeinsam.  
Für zufriedene Kunden und Gäste.



**Sonja C. Kretschmar**  
Projektmanagerin Tourismus  
Lead Auditorin  
TÜV Rheinland Cert GmbH

E-Mail: [sonja.kretschma@de.tuv.com](mailto:sonja.kretschma@de.tuv.com)  
Tel. +49 221 806-2669  
Mobil: +49 172 202 29 05

,