



Q2 – Auswertungsbericht

Gut Haferkorn Veranstaltungszentrum GmbH
Dobernitz 9
04703 Bockelwitz

Inhaltsverzeichnis

<u>Grunddaten des Unternehmens</u>	1/30
<u>Darstellung der Instrumente</u>	2/30
<u>kumulierte Ergebnisse aller Befragungen</u>	3/30
<u>Gesamtergebnis</u>	4/30
<u>Stärken- / Schwächen-Profil</u>	5/30
<u>Stärken- / Schwächen-Profil – Tabellarische Darstellung</u>	6/30
<u>Mitarbeiterbefragung (kumulierte Werte)</u>	9/30
<u>Mitarbeiterbefragung (Werte in Gruppen)</u>	11/30
<u>Mitarbeiterbefragung – Anmerkungen</u>	14/30
<u>Kundenbefragung – Statistische Daten</u>	15/30
<u>Kundenbefragung (kumulierte Werte)</u>	16/30
<u>Kundenbefragung (Werte in Gruppen)</u>	17/30
<u>Kundenbefragung – Anmerkungen</u>	20/30
<u>Mystery-Bewertung – allgemeine Kriterien</u>	22/30
<u>Mystery-Bewertung (spezielle Kriterien)</u>	25/30
<u>Mystery-Kommentare – allgemeine Kriterien</u>	26/30
<u>Mystery-Kommentare (spezielle Kriterien)</u>	30/30

Grunddaten des Unternehmens

Betriebsname:	Gut Haferkorn Veranstaltungszentrum GmbH Dobernitz 9 04703 Bockelwitz
Gästegruppen:	Tagungs-, Seminargäste Private Kunden
Mitarbeitergruppen:	Gesamtbetrieb Paul Ghirardini
Branche:	Tagungszentren
Umsatz:	bis 200.000 EURO
Anzahl Mitarbeiter:	10 Mitarbeiter
Q 1 seit:	02/2007

Darstellung der Instrumente

Folgende Instrumente werden im Auswertungsbericht dargestellt:

Führungskräfte-Profil:	Eingang von 1 Fragebogen. Der Vergleich von Selbsteinschätzung (Führungsprofile) und Fremdeinschätzung (Mitarbeiterfragebogen) wurde an die Führungskräfte versandt.
Stärken- /Schwächen-Profil:	Selbsteinschätzung durch das Qualitätsteam
Kundenbefragung:	Insgesamt wurden 171 Fragebogen aus folgenden Kundengruppen ausgewertet:
Private Kunden	32
Tagungs-, Seminargäste	139
Mitarbeiterbefragung:	Insgesamt wurden 8 Fragebogen aus folgenden Mitarbeitergruppen ausgewertet:
Gesamtbetrieb	8
Mystery-Person:	Am 26.09.08, 18.10.08 besuchte und beurteilte die Mystery-Person den Betrieb anhand des beigefügten Kriterienkatalogs.

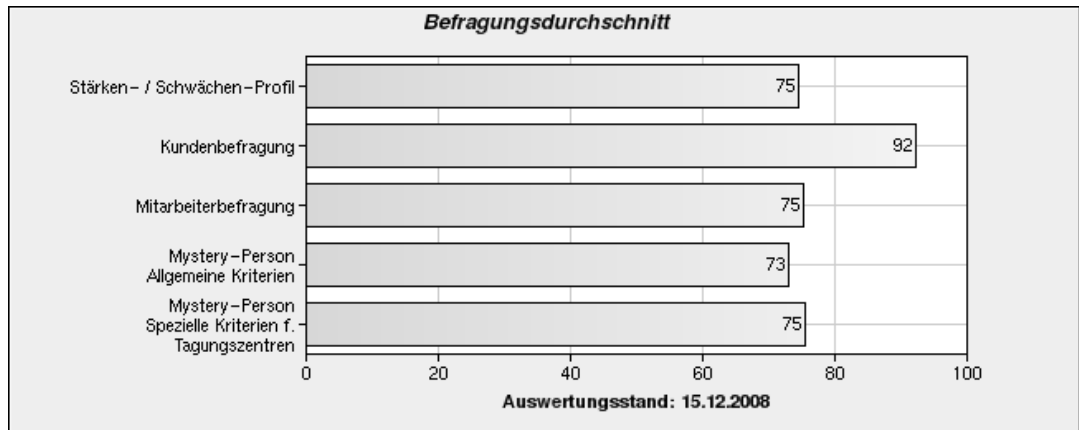
Zur Bewertung

Aus den Befragungen kennen Sie bisher die Einteilung ++, +, -, --.
Für die Auswertung wird diese Einteilung in die Punkte von 0 bis 100 umgewandelt.
Damit können in den folgenden Abbildungen konkretere Mittelwerte dargestellt werden.
Tendenzen lassen sich zum Beispiel durch eine Bewertung mit 95 Punkten besser erkennen, als durch die Aussage "Sie liegen zwischen + und ++".

Es gilt folgende Einteilung:

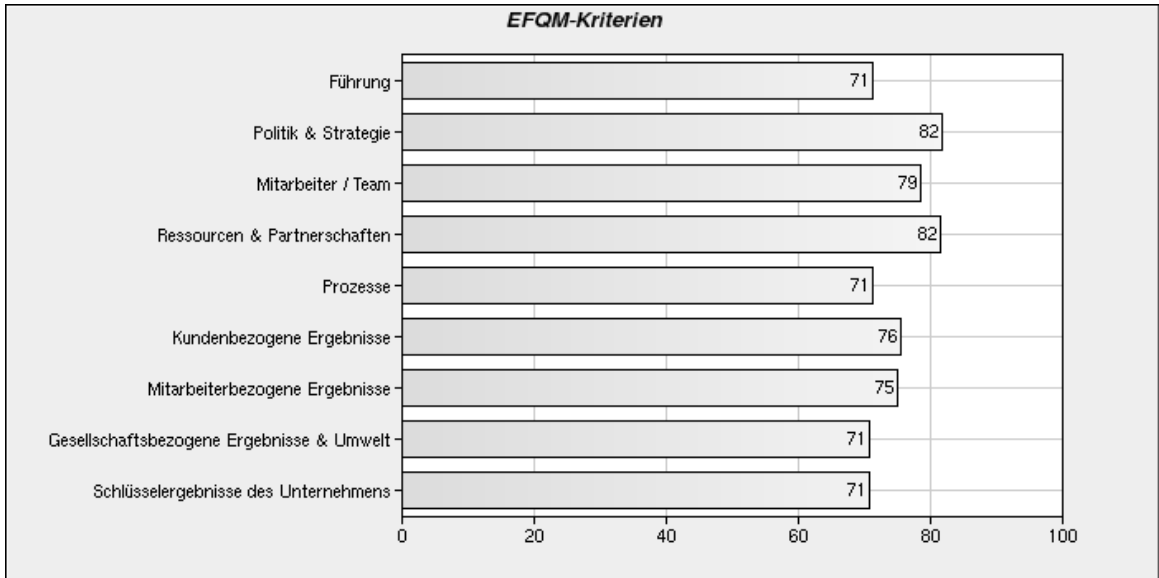
--	0 Punkte	
-	33 Punkte	
+	66 Punkte	
++	100 Punkte	
0 bis 33 Punkte	entspricht zwischen	-- und -
33 bis 66 Punkte	entspricht zwischen	- und +
66 bis 100 Punkte	entspricht zwischen	+ und ++

kumulierte Ergebnisse aller Befragungen

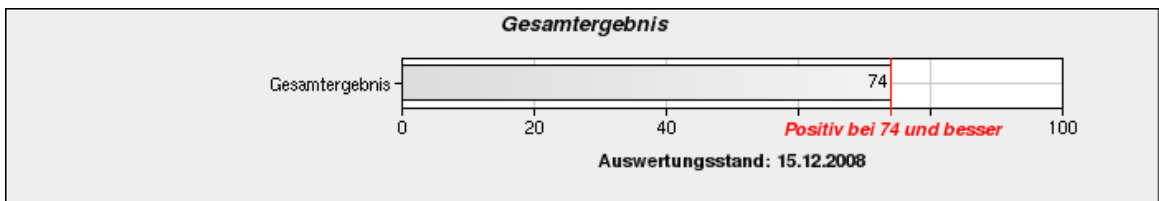


Die kumulierten Ergebnisse der Befragung zeigen den reinen Durchschnittswert anhand der eingegebenen Fragebögen. Eine Gewichtung erfolgt hierbei noch nicht, daher ist an dieser Stelle noch kein Rückschluß auf die Gesamtnote möglich.

Gesamtergebnis



Ergebnisermittlung: EFQM 70% zu ServQual 30%
 Positiver Auswertungsbericht erreicht mit 75 Punkten bei einem Standard – Erfüllungsgrad von 100%
 Erfüllungsgrad dieses Betriebs: 98.8%



Mit 74 positiv.

Anmerkung:

EFQM– Kriterien: Auf diesen neun Kriterien basiert das EFQM–Modell for Excellence (European Foundation for Quality–Management) Hintergrundinformationen, wie die Erläuterungen zum EFQM–Modell können Sie Ihrem Ordner der Stufe II entnehmen. (Kapitel 2)

ServQual–Kriterien: Diese fünf Kriterien entstammen dem ServQual–Modell und beschreiben die Dimensionen der Dienstleistungsqualität Hintergrundinformationen, wie die Erläuterungen zum ServQual–Modell können Sie Ihrem Ordner der Stufe II entnehmen. (Kapitel 2)

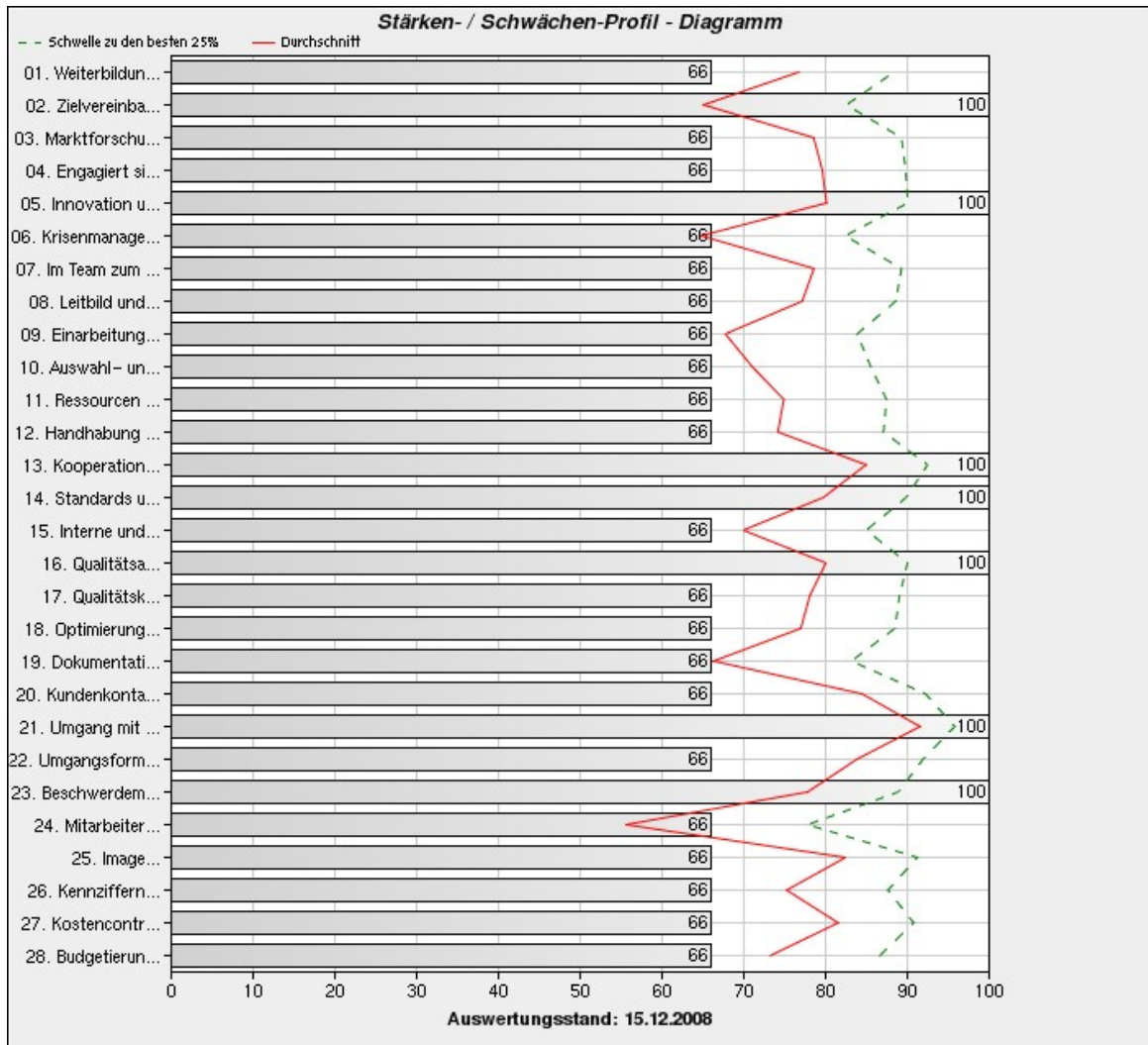
Hinweis:

Nehmen Sie sich für die Analyse des Berichtes ausreichend Zeit.

Betrachten Sie die Ergebnisse objektiv und reflektieren Sie die Resultate. Die Diskussion des Auswertungsberichts im Qualitätsteam hilft, die Ergebnisse aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten. Wichtig ist, dass kritische Hinweise ohne Zurechrücken angenommen werden. Es soll das Ziel sein, die Aussage möglichst genau zu verstehen – völlig egal, ob die Kunden / die Mitarbeiter / die Mystery–Person Recht oder Unrecht haben. Bei der Diskussion muss die Frage nach den zentralen Erkenntnissen des Berichtes gestellt werden. Wie werden die erworbenen Informationen bewertet und welche Maßnahmen werden daraus abgeleitet, damit sich die Leitungen des Betriebes verbessern?

Berücksichtigen Sie die Erkenntnisse im Maßnahmenplan Stufe II. Definieren Sie Maßnahmen zur Qualitätsveränderung, Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung.

Stärken- / Schwächen-Profil



Hinweis:

Die 28 Statements des Stärken-Schwächen-Profiles korrespondieren mit den 9 Kriterien des EFQM-Modells. Es sind also die Stärken und Schwächen im Umgang / Management mit der bewusst gewählten Qualität. Überprüfen Sie mit Ihrem Qualitätsteam die Ergebnisse anhand des Charts. Vergleichen Sie Ihren Betrieb mit dem Durchschnitt aller Q2-Betriebe (— rote Linie) und mit der Schwelle zu den besten 25% (--- grün gestrichelte Linie). Ziel ist es, seine Stärken und Schwächen im Qualitätsmanagement zu erkennen, sich dieser bewusst zu sein, dazu zu stehen oder / und daraus Handlungsanweisungen abzuleiten. Ein Ziel in allen Statements 100% zu erreichen, ist unrealistisch und nicht glaubwürdig. Die Kunst des Qualitätsmanagements ist es, sich selbst richtig einzuschätzen und mit Stärken und Schwächen bewusst umzugehen. Berücksichtigen Sie die Erkenntnisse aus dem Stärken-Schwächen-Profil im Maßnahmenplan Stufe II. Leiten Sie aus dem Ergebnis eindeutige Maßnahmen zur Verbesserung der Schwächen und zur Sicherung der Stärken ab.

Stärken- / Schwächen-Profil – Tabellarische Darstellung

1. Weiterbildung der Führungskräfte

Unsere Führungskräfte sind bestrebt, ihr Wissen stetig zu erweitern. Sie bilden sich in regelmäßigen Abständen durch Seminare und Schulungen fort. Das erworbene Wissen setzen sie erfolgreich im Betrieb um.

+

2. Zielvereinbarung von Mitarbeitern in Führungspositionen

In regelmäßigen Abständen finden Zielvereinbarungsgespräche mit unseren Mitarbeitern statt. Stärken und Schwächen werden hierbei konstruktiv angesprochen. Sowohl der Mitarbeiter als auch die Führungskraft bereiten sich gut auf die Evaluation vor. Es werden die bereits gesteckten Ziele geprüft und neue Ziele festgelegt.

++

3. Marktforschung

Wir vergleichen die Leistungen unseres Betriebes regelmäßig mit anderen Betrieben unserer Branche (Konkurrenzbeobachtung). Wir analysieren Veränderungen und Trends, die der Markt aufweist. Die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Partner (Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, Gesellschaft) werden regelmäßig ermittelt. (Mitbewerberanalyse, Benchmarking, Auswertung Fachzeitschriften, Kundengespräche...). Wir erkennen Veränderungen am Markt rechtzeitig und reagieren entsprechend darauf. Veränderung durch Aufnahme neuer Produkte, Produktentwicklung und Angebotsanpassung bedeuten für uns Fortschritt.

+

4. Engagiert sich das Unternehmen regional, kulturell, sozial, politisch ...

Wir werden von unseren Partnern als Bereicherung für den Ort oder die Region gesehen. Durch unterschiedliche Aktionen (Familientage, Sommerfest, Tag der offenen Tür, Spendenaktionen...) engagieren wir uns in kulturellen, sozialen oder politischen Bereichen.

+

5. Innovation und Produktentwicklung

Unsere Produkte und Dienstleistungen werden stetig weiterentwickelt. Durch Beschwerdemanagement, Konkurrenzbeobachtung, sensible Marktforschung, Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter, Ermittlung sich verändernder Kundenerwartungen sowie unserer Innovationsfähigkeit erhalten wir die dafür nötigen Informationen.

++

6. Krisenmanagement

In unserem Betrieb existieren Notfallpläne für unvorhergesehene Vorfälle. Die Mitarbeiter wissen, wie sie z.B. bei Stromausfällen oder dem Wegfall eines Großkunden reagieren müssen. Auch in schweren Situationen hält das Team zusammen und sucht gemeinsam nach Lösungen.

+

7. Im Team zum Wohle des Kunden zusammenarbeiten

Wir sind uns bewusst darüber, dass wir die an uns gestellten Anforderungen nur im Team erfüllen können. Wir halten Absprachen ein und informieren unsere Mitarbeiter über relevante Themen. Persönliche Probleme im Team klären wir mit der entsprechenden Person direkt. Um eine gute Atmosphäre im Team sind wir sehr bemüht.

+

8. Leitbild und Unternehmensziele sind bekannt

In unserem Betrieb existiert eine Vision oder ein Leitbild. Wir haben Ziele, die regelmäßig auf ihre Aktualität geprüft und bei Bedarf angepasst werden. Die Vision, das Leitbild bzw. die Ziele werden von den Führungskräften erklärt und vermittelt. Jeder Mitarbeiter weiß, welche Ziele der Betrieb verfolgt und kann sich mit diesen Zielen identifizieren. Unsere tägliche Arbeit orientiert sich an dieser Vision, diesem Leitbild und diesen Zielen.

+

9. Einarbeitung und Training von Mitarbeitern

Neue Mitarbeiter erhalten einen Ansprechpartner (einen Mentor, Paten), an den sie sich in der Einarbeitungszeit bei Fragen wenden können. Die zu erlernenden Aufgaben während der Einarbeitungsphase sind genau festgelegt. Unsere Mitarbeiter bilden sich regelmäßig weiter. Das erlernte Wissen wird effektiv in den Betrieb eingebracht.

+

10. Auswahl- und Einstellungsverfahren

Für die Bearbeitung von Bewerbungen gibt es feste Vorgaben wie z.B. zeitlicher Rahmen der Kontaktaufnahme mit dem Bewerber oder Ablauf des Bewerbungsgesprächs. Unsere Führungskräfte bereiten sich auf die Bewerbungsgespräche vor. Die Bekanntgabe des Ergebnisses erfolgt zeitnah.

+

11. Ressourcen und Umweltpolitik

Wir gehen sparsam und bewusst mit unseren Ressourcen um. Strom, Wasser, Gas, Öl u.a. wird nicht unnötig verschwendet. Wir achten bei unserer täglichen Arbeit auf die Umwelt. Das Sortieren und besser noch das Vermeiden von Müll wird in unserem Unternehmen gewissenhaft praktiziert. Die Mitarbeiter werden in regelmäßigen Abständen sensibilisiert.

+

12. Handhabung und Pflege von Geräten und Einrichtungen

Wir wissen, wie die für unsere Arbeit benötigten Geräte funktionieren. Praxisorientierte Schulungen haben stattgefunden. Die Geräte werden regelmäßig gewartet und auf ihre Leistungsfähigkeit geprüft. Wir geben Acht auf den ordnungsgemäßen Umgang mit unseren Geräten und Einrichtungen und pflegen sie fortlaufend. Durch Checklisten wird die Reinigung bzw. Wartung dokumentiert.

+

13. Kooperationen und Partnerschaften

Zu unseren Partnern haben wir ein gutes Verhältnis. Geben und Nehmen heißt die Devise. Wir haben gegenüber unseren Partnern hohe, qualitative Ansprüche und sind bereit, diese auch entsprechend zu entlohnen. In Verträgen werden die gegenseitigen Verpflichtungen festgehalten.

++

14. Standards und Kundenerwartungen in Einklang bringen

Wir haben in unserem Betrieb klar definierte Qualitätsansprüche und Regeln, die unsere tägliche Arbeit erleichtern. Wir kennen diese Regeln und befolgen sie. Diese Qualitätsansprüche und Standards orientieren sich an den Kundenerwartungen und berücksichtigen die Inhalte des Leitbildes.

++

15. Interne und externe Kommunikation

Die interne (mit anderen Mitarbeitern und Abteilungen) und die externe (mit Lieferanten, Kunden, Gesellschaft) Kommunikation funktioniert in unserem Betrieb. Absprachen werden eingehalten, relevante Informationen weitergegeben und Ergebnisse schriftlich festgehalten. Wir haben regelmäßige Treffen im Team, bei denen alle Mitarbeiter auf den neuesten Informationsstand gebracht werden.

+

16. Qualitätsansprüche

Die Qualitätsansprüche unseres Betriebes an die eigenen Produkte und Dienstleistungen sind definiert. Diese Ansprüche orientieren sich an den Kundenbedürfnissen. Wir kennen diese Qualitätsansprüche und werden ihnen durch unsere tägliche Arbeit gerecht. Bei der Auswahl unserer Partner achten wir darauf, dass sie diese Ansprüchen ebenso erfüllen können.

++

17. Qualitätskontrolle

Die Erfüllung und die Aktualität der festgesetzten Qualitätsansprüche wird in regelmäßigen Abständen kontrolliert. Die Kontrolle kann z.B. durch interne Q-Checks, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen erfolgen. Unsere Führungskräfte sind sich bewusst, dass eine Qualitätskontrolle ein wichtiger Bestandteil des QM darstellt.

+

18. Optimierung von Produkten und Dienstleistungen

Für die Optimierung unserer Produkte und Dienstleistungen orientieren wir uns an dem Qualitätsrad. Wir planen neue Maßnahmen, führen sie in den Betrieb ein, kontrollieren ihre Wirksamkeit und suchen bei Bedarf nach weiteren Verbesserungen.

+

19. Dokumentation

Wichtige wiederkehrende Arbeitsabläufe in unserem Betrieb (z.B. Vorgehen beim Check In, Messevorbereitung, Pressekonferenz, Einarbeitung neuer Mitarbeiter) werden dokumentiert. Dies kann in Form von Handlungsanweisungen, Durchführungshinweisen von Maßnahmen, Checklisten, Vorlagen etc. geschehen. Die Dokumente werden regelmäßig auf Aktualität geprüft und bei Bedarf an neue Gegebenheiten angepasst. Können wir uns an gewisse Details nicht mehr erinnern, wissen wir, wo diese Dokumentationen abgeheftet sind.

+

20. Kundenkontakt

Der persönliche Kundenkontakt ist uns wichtig. Durch kontinuierliche Beobachtung und Gespräche mit den Kunden werden deren Bedürfnisse und Wünsche ermittelt. Wir versuchen, stets individuell auf diese Wünsche einzugehen. Der Kunde wird animiert, neue Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen.

+

21. Umgang mit Sonderwünschen

Wir sind offen für Sonderwünsche. Wir respektieren die Wünsche der Kunden und versuchen, sie bestmöglich zu erfüllen. Sonderwünsche werden nicht als notwendiges Übel, sondern als Chance zur Leistungsverbesserung gesehen.

++

22. Umgangsformen

Wir haben einen freundlichen und höflichen Umgang im Team und mit den Kunden. Wir beherrschen gute Umgangsformen in der Sprache, der Schrift und dem täglichen Handeln. Wir sind bereit, Kompromisse zu schließen zum Wohle eines guten Betriebsklimas. Auch bei unzufriedenen Kunden bleiben wir freundlich und entgegenkommend.

+

23. Beschwerdemanagement

Wir wissen, wie wir unzufriedenen Kunden entgegenkommen können. Der Umgang mit Beschwerden ist in unseren Dokumentationen festgelegt. Unser oberstes Ziel ist es, den Kunden zufrieden zu stellen.

++

24. Mitarbeiterbefragungen

Die Meinung unserer Mitarbeiter ist uns sehr wichtig. Anonyme Mitarbeiterbefragungen in schriftlicher Form wurden bereits vor der Zertifizierung nach ServiceQualität Stufe II regelmäßig durchgeführt. Es gibt ein Vorschlagswesen, durch das die Mitarbeiter neue Ideen einbringen können. Diese Ideen werden ernst genommen und auf ihre Machbarkeit geprüft. Es werden neue Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung abgeleitet, in den Betrieb eingeführt und kontrolliert.

+

25. Image

Unser Betrieb genießt ein gutes Image. Durch verschiedene Aktionen und unseren hervorragenden Service werden die Kunden auf uns aufmerksam. Wir sind faire Partner und achten auf unsere Umwelt. Wir handeln entsprechend unseren Unternehmenswerten.

+

26. Kennziffern

Zur besseren Kontrolle verschiedener Werte arbeiten wir mit branchentypischen Kennziffern wie z.B. Umsatz je Kunde, Übernachtungszahlen, Kundenaufkommen, Umsatz je Mitarbeiter, Rentabilität des Betriebes, Kostenstrukturen etc. Wir kennen diese Werte und sind bestrebt, sie ständig zu verbessern. Die Kennziffern werden in regelmäßigen Abständen aktualisiert und das Ergebnis kontrolliert. Verschlechtern sich die Werte, werden die Gründe erörtert und Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

+

27. Kostencontrolling

Wir steuern und kontrollieren unsere Ausgaben. Es werden regelmäßig Preisvergleiche sowie systematische Kostenanalysen durchgeführt. Bei Investitionen holen wir Vergleichsangebote ein. Es werden wichtige Kennwerte wie z.B. Amortisationsdauer oder Rentabilität berücksichtigt.

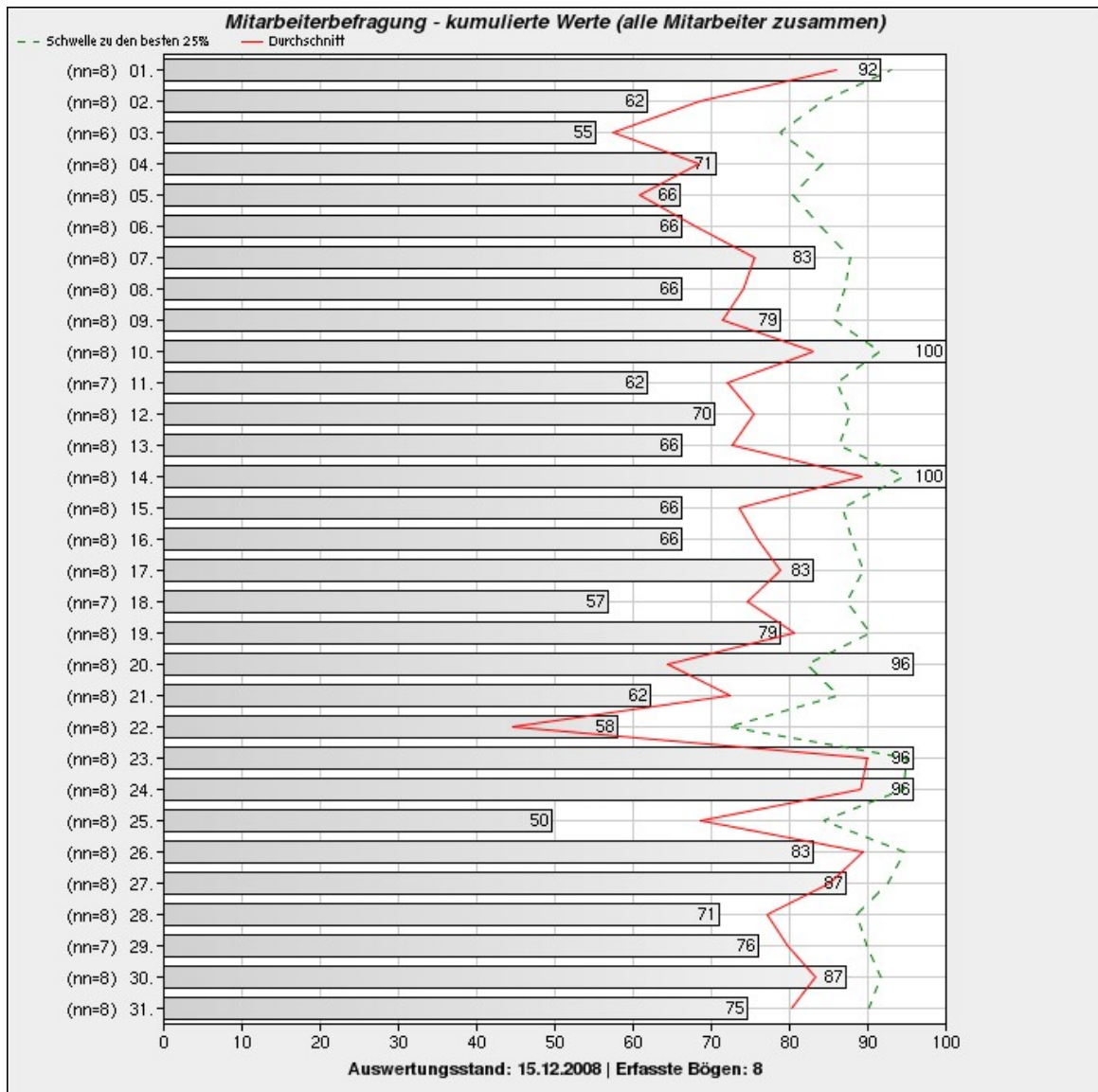
+

28. Budgetierung und Kontrolle

Wir verfügen über ein im Vorfeld vereinbartes Budget. Die Planung des Budgets wird rechtzeitig durchgeführt. Abweichungen vom Budgetplan werden permanent bzw. zeitnah ermittelt. Aus den Ergebnissen werden Verbesserungsvorschläge für die kommende Planung generiert.

+

Mitarbeiterbefragung (kumulierte Werte)



1. Ich arbeite gerne in unserem Betrieb / unserer Einrichtung.

Mein Vorgesetzter / meine Führungskraft...

2. ... motiviert mich, innovative Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen.

3. ... äußert eher Lob als Kritik.

4. ... geht auf meine Probleme / Schwierigkeiten ein.

5. ... motiviert mich bei meiner täglichen Arbeit.

6. ... gibt mir eine Rückmeldung auf erzielte Arbeitsergebnisse.

7. ... unterstützt mich bei Bedarf.

8. ... weiß, welche Aufgaben ich erfüllen kann und welche nicht.

9. ... informiert mich über seine Erwartungen an meine Person.

10. ... vertraut mir und lässt mich eigenverantwortlich arbeiten.

11. ... lebt in seinem Handeln vor, was er von mir erwartet.

12. ... gibt mir klare Anweisungen.

13. ... setzt sich für eine gute Zusammenarbeit in der Abteilung bzw. im Betrieb ein.

14. Ich kenne meinen Tätigkeitsbereich und die damit verbundenen Abläufe und Anforderungen.

15. Wir arbeiten umweltbewusst und ressourcensparend.

16. Wir arbeiten in Absprache untereinander und koordinieren anfallende Tätigkeiten.

17. Ich bin zufrieden mit meiner Tätigkeit.
18. Ich wurde umfassend in meine(n) Arbeitsbereich(e) eingearbeitet.
19. Ich habe Zugang zu allen notwendigen Informationen für meine Tätigkeit(en).
20. Mir werden Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten.
21. Die für meine Arbeit benötigten Betriebsmittel stehen mir in einwandfreiem Zustand zur Verfügung.
22. Ich bin mit meinem Gehalt zufrieden.
23. Bei meiner Arbeit versuche ich mich in den Kunden einzudenken, um seine Erwartungen bestmöglich zu erfüllen.
24. Ich verspreche dem Kunden nur das, was ich halten kann.
25. Ich habe eine Einweisung / Schulung zum Umgang mit Kunden erhalten.
26. Ich achte stets auf mein Erscheinungsbild.
27. Ich kenne in meinem Aufgabengebiet die korrekte Handhabung von Geräten, Einrichtungen und Anlagen.
28. Ich bin davon überzeugt, dass unser Preis- / Leistungsverhältnis, das wir den Kunden bieten, stimmt.
29. Die Werbung für unseren Betrieb / Einrichtung ist korrekt, aktuell und entspricht den angebotenen Leistungen.
30. Mir ist das Unternehmensleitbild (Ziele / Visionen) bekannt.
31. Die Ziele / Visionen des Betriebes sind mir bewusst und werden von mir gelebt.

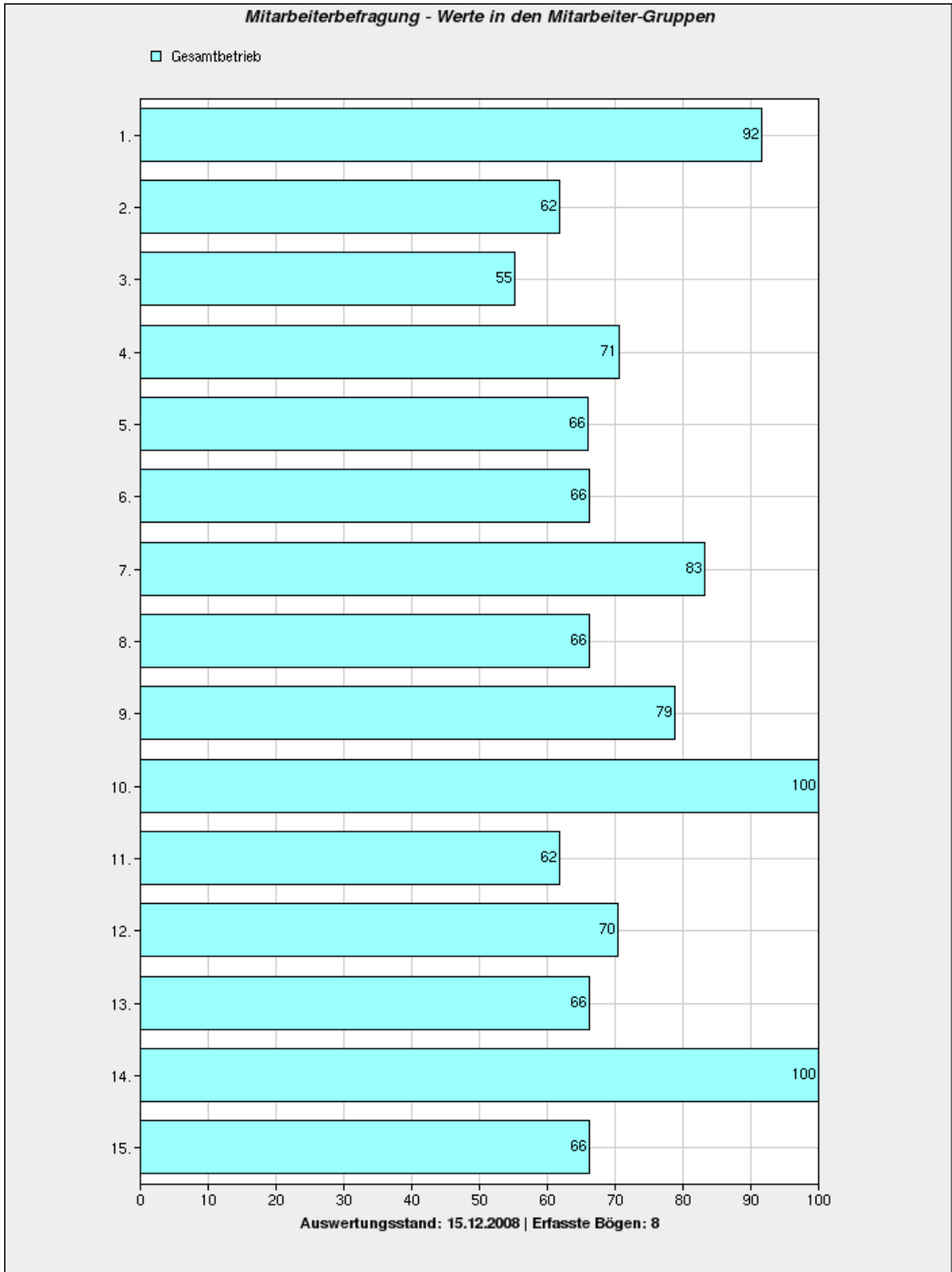
Anmerkung:

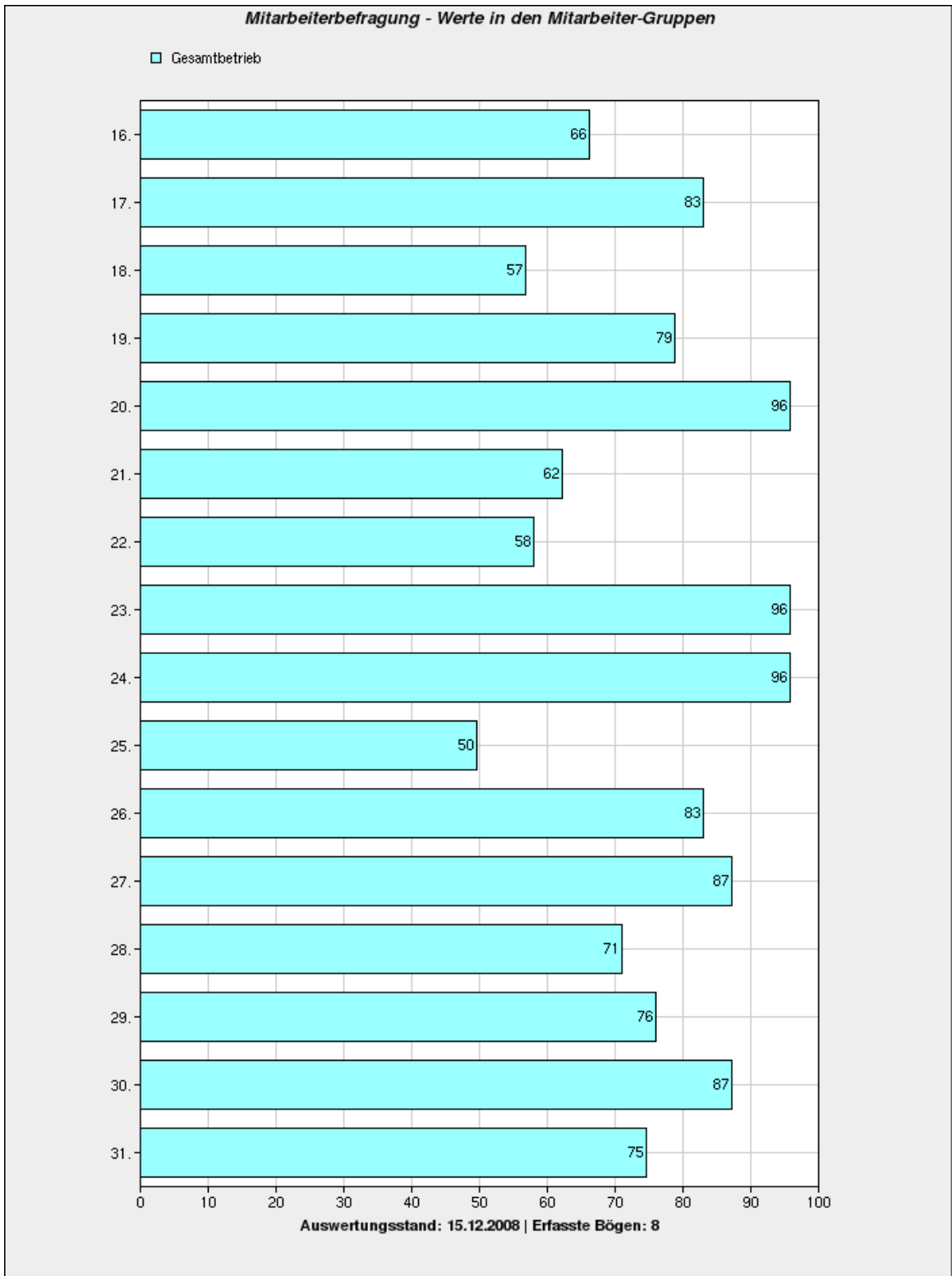
Innerhalb der kumulierten Werte der Mitarbeiterbefragung finden Sie vor jeder Frage die Angabe (nn= Zahl). Dies gibt Ihnen die Summe der Personen an, die diese Frage bewertet haben. Alle übrigen Personen haben diese Frage mit "keine Angabe" beantwortet.

Hinweis:

Informieren Sie alle Mitarbeiter über die Ergebnisse in Kurzform mit den Highlights der Befragungsergebnisse. Diskutieren Sie Details im Qualitätsteam. Jeder Mitarbeiter sollte den gesamten Bericht einsehen können.

Mitarbeiterbefragung (Werte in Gruppen)





1. Ich arbeite gerne in unserem Betrieb / unserer Einrichtung.

Mein Vorgesetzter / meine Führungskraft...

2. ... motiviert mich, innovative Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen.
3. ... äußert eher Lob als Kritik.
4. ... geht auf meine Probleme / Schwierigkeiten ein.
5. ... motiviert mich bei meiner täglichen Arbeit.
6. ... gibt mir eine Rückmeldung auf erzielte Arbeitsergebnisse.
7. ... unterstützt mich bei Bedarf.
8. ... weiß, welche Aufgaben ich erfüllen kann und welche nicht.
9. ... informiert mich über seine Erwartungen an meine Person.
10. ... vertraut mir und lässt mich eigenverantwortlich arbeiten.
11. ... lebt in seinem Handeln vor, was er von mir erwartet.
12. ... gibt mir klare Anweisungen.
13. ... setzt sich für eine gute Zusammenarbeit in der Abteilung bzw. im Betrieb ein.
14. Ich kenne meinen Tätigkeitsbereich und die damit verbundenen Abläufe und Anforderungen.
15. Wir arbeiten umweltbewusst und ressourcensparend.
16. Wir arbeiten in Absprache untereinander und koordinieren anfallende Tätigkeiten.
17. Ich bin zufrieden mit meiner Tätigkeit.
18. Ich wurde umfassend in meine(n) Arbeitsbereich(e) eingearbeitet.
19. Ich habe Zugang zu allen notwendigen Informationen für meine Tätigkeit(en).
20. Mir werden Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten.
21. Die für meine Arbeit benötigten Betriebsmittel stehen mir in einwandfreiem Zustand zur Verfügung.
22. Ich bin mit meinem Gehalt zufrieden.
23. Bei meiner Arbeit versuche ich mich in den Kunden einzudenken, um seine Erwartungen bestmöglich zu erfüllen.
24. Ich verspreche dem Kunden nur das, was ich halten kann.
25. Ich habe eine Einweisung / Schulung zum Umgang mit Kunden erhalten.
26. Ich achte stets auf mein Erscheinungsbild.
27. Ich kenne in meinem Aufgabengebiet die korrekte Handhabung von Geräten, Einrichtungen und Anlagen.
28. Ich bin davon überzeugt, dass unser Preis- / Leistungsverhältnis, das wir den Kunden bieten, stimmt.
29. Die Werbung für unseren Betrieb / Einrichtung ist korrekt, aktuell und entspricht den angebotenen Leistungen.
30. Mir ist das Unternehmensleitbild (Ziele / Visionen) bekannt.
31. Die Ziele / Visionen des Betriebes sind mir bewusst und werden von mir gelebt.

Hinweis:

Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung sind anhand der von Ihnen gewählten Mitarbeitergruppen pro Frage dargestellt. Das Ergebnis bietet die Möglichkeit, identische und abweichende Ergebnisse der einzelnen Gruppen zu analysieren und mögliche Ursachen und Maßnahmen zur Beseitigung abzuleiten. Berücksichtigen Sie die Erkenntnisse aus der Mitarbeiterbefragung im Maßnahmenplan Stufe II. Gehen Sie die vermerkten Schwächen an und sichern Sie die Stärken.

Mitarbeiterbefragung – Anmerkungen

Warning: reset() [function.reset]: Passed variable is not an array or object in /srv/www/htdocs/web7/html/cms/auswert/ma_memo.php on line 74

Warning: Variable passed to each() is not an array or object in /srv/www/htdocs/web7/html/cms/auswert/ma_memo.php on line 75

Anmerkung:

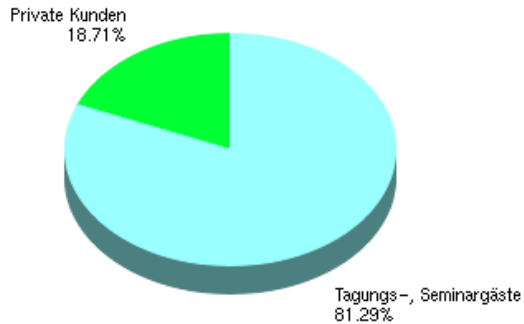
Die Kommentare der Mitarbeiterbefragung sind original wiedergegeben, Satzbau und Zeichensetzung wurde nicht verändert.

Hinweis:

Ausgewertet werden nur die angekreuzten Antworten zu den Fragen der Mitarbeiterbefragung. Die individuellen Kommentare werden zwar aufgeführt, fließen jedoch nicht in die Bewertung ein und haben somit keinen Einfluss auf das Ergebnis.

Berücksichtigen Sie die Erkenntnisse aus der Mitarbeiterbefragung im Maßnahmenplan Stufe II. Gehen Sie die vermerkten Schwächen an und sichern Sie die Stärken.

Kundenbefragung – Statistische Daten



Wie oft haben Sie unsere Leistungen bezogen?		
94 x	einmal	55 %
77 x	mehrmals	45 %

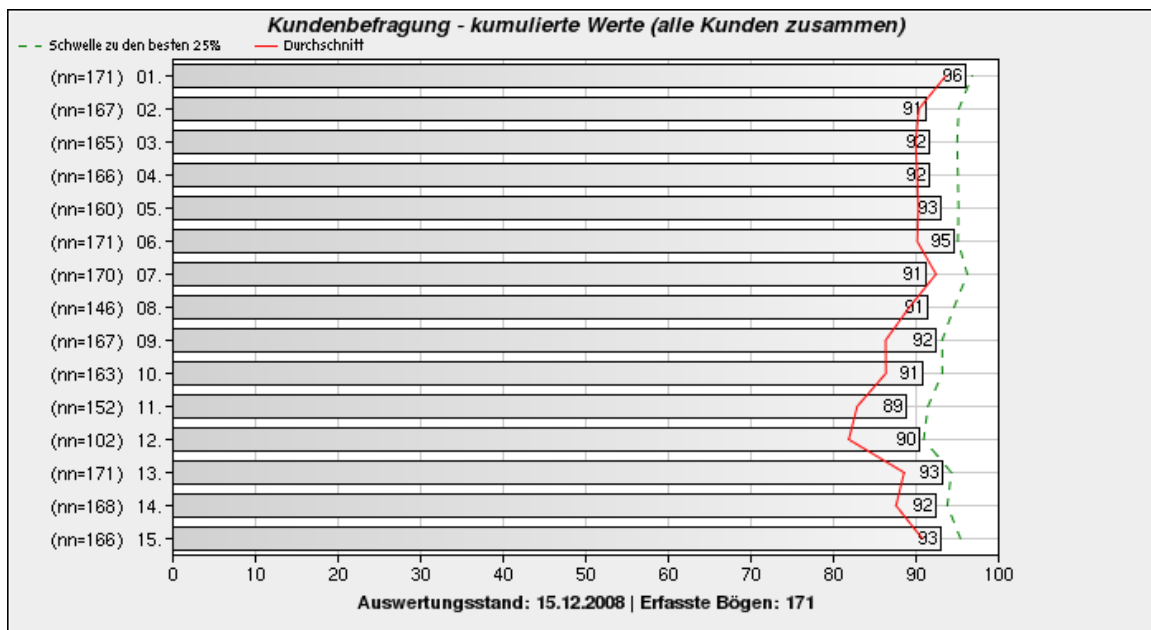
Persönliche Angaben		
97 x	männlich	56.7 %
74 x	weiblich	43.3 %

Welcher Altersgruppe gehören Sie an?		
17 x	20–29	9.9 %
62 x	30–39	36.3 %
67 x	40–49	39.2 %
23 x	50–59	13.5 %
2 x	60–69	1.2 %

Tagungs-, Seminargäste			
Persönliche Angaben			
83 x	männlich	59.7 %	48.5 %
56 x	weiblich	40.3 %	32.7 %
Wie oft haben Sie unsere Leistungen bezogen?			
67 x	einmal	48.2 %	39.2 %
72 x	mehrmals	51.8 %	42.1 %
Welcher Altersgruppe gehören Sie an?			
15 x	20–29	10.8 %	8.8 %
45 x	30–39	32.4 %	26.3 %
60 x	40–49	43.2 %	35.1 %
18 x	50–59	12.9 %	10.5 %
1 x	60–69	0.7 %	0.6 %

Private Kunden			
Persönliche Angaben			
14 x	männlich	43.8 %	8.2 %
18 x	weiblich	56.3 %	10.5 %
Wie oft haben Sie unsere Leistungen bezogen?			
27 x	einmal	84.4 %	15.8 %
5 x	mehrmals	15.6 %	2.9 %
Welcher Altersgruppe gehören Sie an?			
2 x	20–29	6.3 %	1.2 %
17 x	30–39	53.1 %	9.9 %
7 x	40–49	21.9 %	4.1 %
5 x	50–59	15.6 %	2.9 %
1 x	60–69	3.1 %	0.6 %

Kundenbefragung (kumulierte Werte)



1. **Die Mitarbeiter, mit denen ich Kontakt hatte, ...**
... waren immer höflich und freundlich.
2. ... schenkten mir ihre volle Aufmerksamkeit.
3. ... haben Leistungen stets schnell ausgeführt, bzw. mich ebenso bedient / beraten.
4. ... haben Leistungen stets kompetent ausgeführt bzw. mich ebenso bedient / beraten.
5. ... zeigten Interesse an meinen Anliegen und Wünschen.
6. ... machten einen engagierten Eindruck und erledigten ihre Aufgaben mit Spaß und Freude.
7. Die Mitarbeiter hatten ein gepflegtes Erscheinungsbild.
8. Ich habe den Eindruck, dass die Mitarbeiter gut im Team arbeiten.
9. **Sämtliche Einrichtungen und Anlagen die ich genutzt habe, waren...**
... funktionstüchtig.
10. ... einfach bedienbar.
11. Der Betrieb / die Einrichtung macht einen umweltbewußten Eindruck.
12. Das gebotene Preis- / Leistungsverhältnis ist stimmig.
13. Die Atmosphäre und das Ambiente sind freundlich, einladend und angenehm.
14. Meine Erwartungen wurden voll erfüllt.
15. Ich werde diesen Betrieb / diese Einrichtung weiterempfehlen.

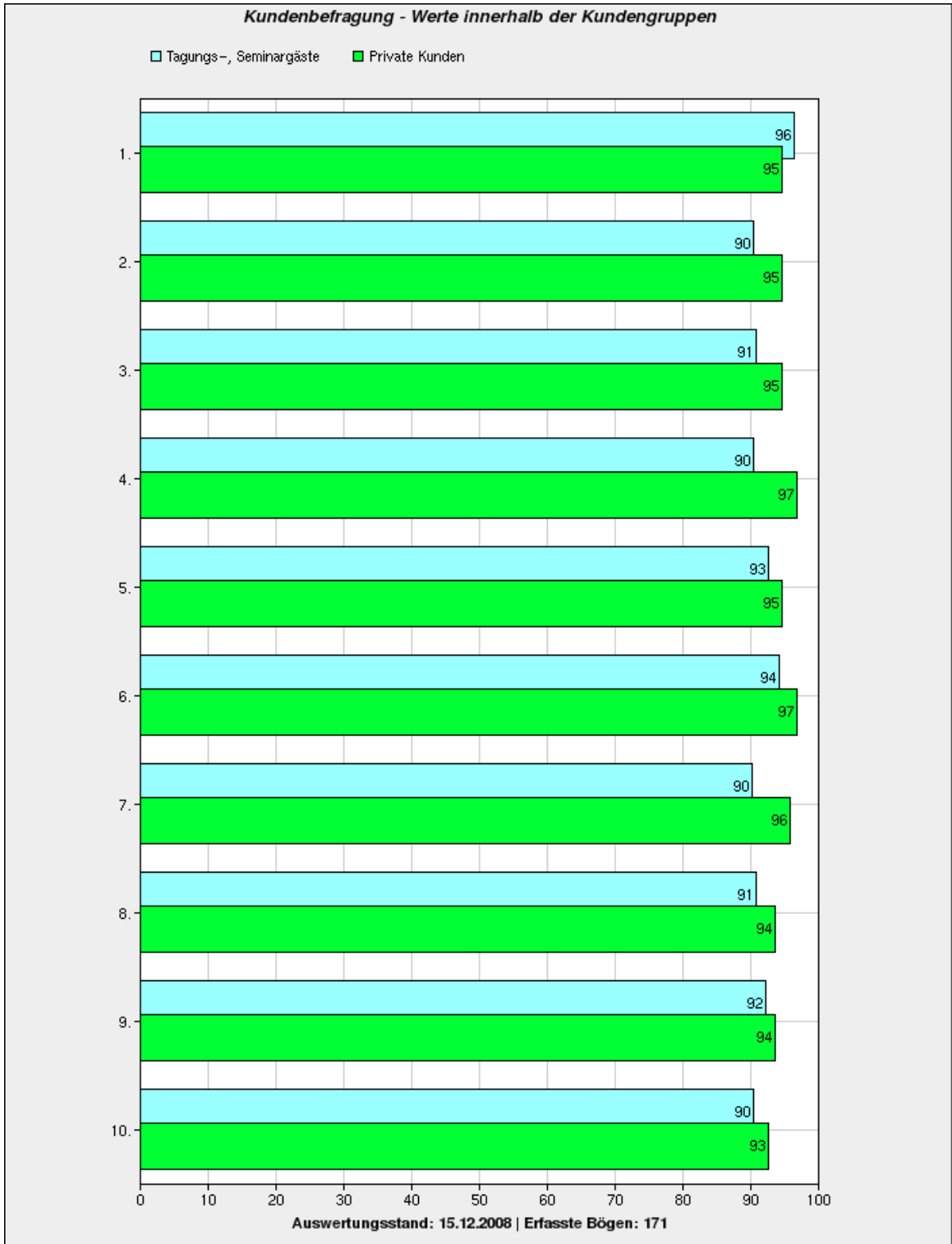
Anmerkung:

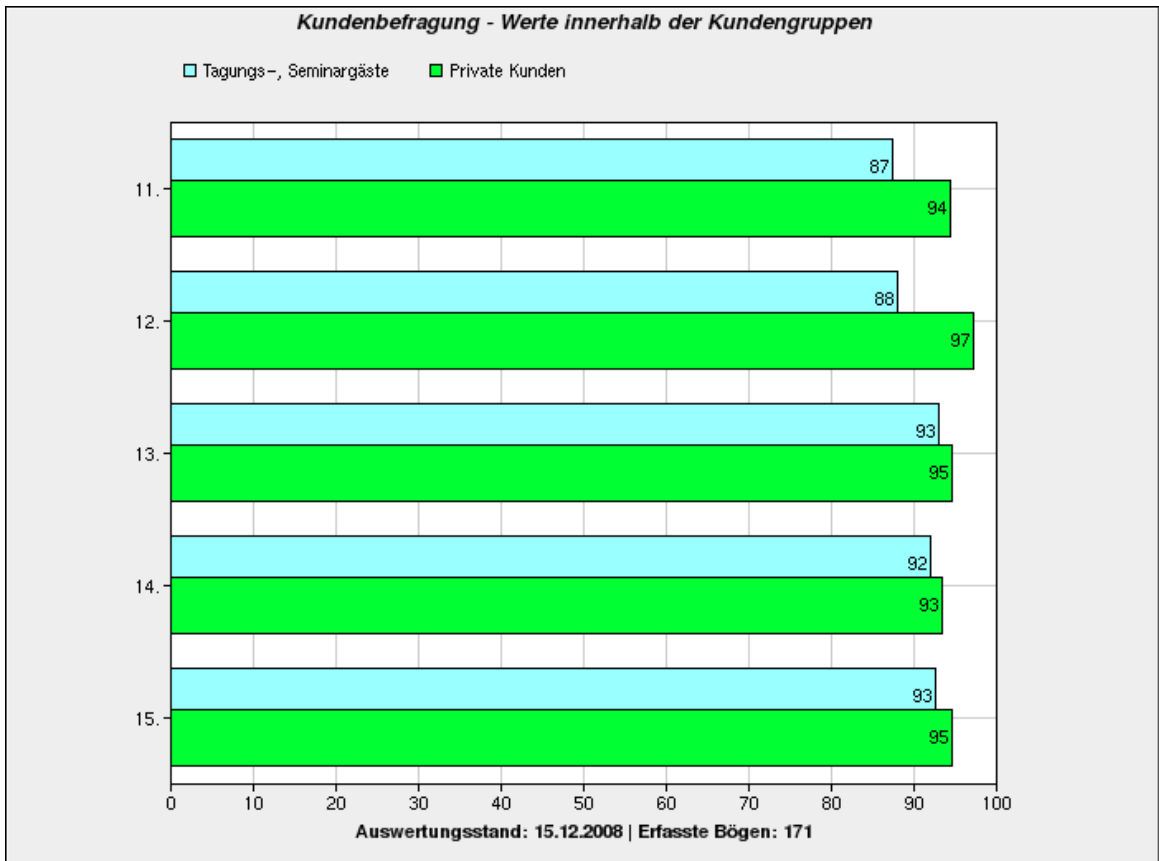
Innerhalb der kumulierten Werte der Kundenbefragung finden Sie vor jeder Frage die Angabe (nn= Zahl). Dies gibt Ihnen die Summe der Personen an, die diese Frage bewertet haben. Alle übrigen Personen haben diese Frage mit "keine Angabe" beantwortet.

Hinweis:

Ihre Kunden sind mit Sicherheit an den Ergebnissen der Umfrage interessiert und vor allem an den daraus resultierenden Veränderungen. Informieren Sie Ihre Kunden z.B. mit einer kurzen Rundmail über die Resultate! Die Kunden merken, dass ihre Vorschläge ernst genommen und in konkrete Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt werden.

Kundenbefragung (Werte in Gruppen)





1. **Die Mitarbeiter, mit denen ich Kontakt hatte, ...**
... waren immer höflich und freundlich.
2. ... schenken mir ihre volle Aufmerksamkeit.
3. ... haben Leistungen stets schnell ausgeführt, bzw. mich ebenso bedient / beraten.
4. ... haben Leistungen stets kompetent ausgeführt bzw. mich ebenso bedient / beraten.
5. ... zeigen Interesse an meinen Anliegen und Wünschen.
6. ... machten einen engagierten Eindruck und erledigten ihre Aufgaben mit Spaß und Freude.
7. Die Mitarbeiter hatten ein gepflegtes Erscheinungsbild.
8. Ich habe den Eindruck, dass die Mitarbeiter gut im Team arbeiten.
9. **Sämtliche Einrichtungen und Anlagen die ich genutzt habe, waren...**
... funktionstüchtig.
10. ... einfach bedienbar.
11. Der Betrieb / die Einrichtung macht einen umweltbewußten Eindruck.
12. Das gebotene Preis- / Leistungsverhältnis ist stimmig.
13. Die Atmosphäre und das Ambiente sind freundlich, einladend und angenehm.
14. Meine Erwartungen wurden voll erfüllt.
15. Ich werde diesen Betrieb / diese Einrichtung weiterempfehlen.

Hinweis:

Die Ergebnisse der Kundenbefragung sind anhand der von Ihnen gewählten Kundengruppen pro Frage dargestellt. Das Ergebnis bietet die Möglichkeit, identische und abweichende Ergebnisse der einzelnen Gruppen zu analysieren und mögliche Ursachen und Maßnahmen zur Beseitigung abzuleiten.

Kundenbefragung – Anmerkungen

Tagungs-, Seminargäste
Da Übernachtung und Essen vom Arbeitgeber bezahlt werden, keine Angabe möglich – Sie haben mich gut betreut. Danke. – Hervorragendes Essen, Brot, Marmelade + Honig sind Extraklasse
Sehr viel Sinn für Details, sehr persönlich. Herzlichen Dank, ich habe mich sehr wohl gefühlt. Das Essen war vorzüglich!!!
– Bildschirmfehler am Fernseher im großen Seminarraum – wieso interessiert die Meinung zum Essen nicht mehr?
Filze für Stuhlbeine wären gut Schrift ist zu klein
Die Aufmerksamkeit d. MA machte den Aufenthalt zu einem angenehmen Erlebnis
– Ich habe die Führung ums Haus und das Interesse am Haus und seiner Geschichte als sehr angenehm empfunden.
Wellness-Bereich fehlt; beispielsweise Sauna, Fitnessraum
– im Menü waren Gnocchi eingeplant, gereicht wurde Reis ohne "Ankündigung" bzw. kurzes Ansprechen – tolle Sache mit dem Pli??gelee der Kürbisse
nicht mehr dasselbe Essen zur Auswahl
Eine gepflegte Anlage, die man gern besucht.
Sehr geschmackvoll Deko, sehr schönes Objekt + Umfeld
Super! Ich komme gern wieder!
Sehr schön. gerne wieder! Auschecken etwas später?
Ich fühle mich hier sehr gut aufgehoben. Die Mitarbeiter sind sehr freundlich und kompetent. Alles wird liebevoll zubereitet und dekoriert.
Hinweis: legen Sie bitte einige abwechslungsreiche CD's ins Kaminzimmer!
Mein Zimmer (204) hat stark nach Teppich? Möbel? gerochen, was mir Kopfschmerzen gemacht hat, wenn nicht ständige Lüftung da war.
leider war nur 1 guter Aufenthaltsraum am Abend
Das eine seitliche Rollläden hat – wie beim letzten Mal – nicht funktioniert (ohne meine negative Einwirkung) Zi 209
Handtücher im WC sind von schlechter Qualität
Schrift zu klein Liegestühle für Mittagspause
Wechsel des Weißbieranbieters
Vielen Dank für das Besorgen der Medizin
Mir fehlte ein Netzwerkanschluß. War sehr gut.
Haben uns rundum wohlgefühlt. Danke dafür.
Fassbier bitte zu Flaschenpreisen anbieten.
Lieber Faßbier als Flaschenbier
Team ist sehr bemüht eine entsprechende Atmosphäre zu schaffen.
– Leider kein Fernseher auf dem Zimmer – Boggiplatz leider nicht beleuchtet
Sehr aufmerksames Personal
bitte nächstes Mal wieder grillen, war sehr gut!
Grillen bei nächster Veranstaltung!
Wunsch für nächste Veranstaltung: Grillen
Weier so!
– Ich würde an die Stelle des TV im Zimmer eine Tafel/Bild hängen auf der alle "Sonder"Freizeitmöglichkeiten des Gutes stehen! (als Übersicht)
Reitmöglichkeiten schaffen
Dusche 208 Wasser tritt aus
Kaffee ständig zur Verfügung am Buffet bzw. heißes Wasser für Tee wären sinnvoll
Erstklassiger individueller Service. Danke für's Sauna Aufheizen und den Honig. Sehr gutes Essen. Sehr reichlich. Vorschläge: Eine Aussendusche und ein Liegestuhl an der Sauna wünsche ich mir. Danke.
Private Kunden
– sehr gepflegte Anlage – würde ich gern weiterempfehlen
tolle Atmosphäre, viele schöne Details
Die Location, sowie der Service ist absolut ohne Kritik zu sehen

Es war spitze!
Super Lage + Ambiente
schöne ruhige Lage zum Entspannen und zum Feiern geeignet

Anmerkung:

Die Kommentare der Kundenbefragung sind original wiedergegeben, Satzbau und Zeichensetzung wurde nicht verändert.

Hinweis:

Ausgewertet werden nur die angekreuzten Antworten zu den Fragen der Kundenbefragung. Die individuellen Kommentare werden zwar aufgeführt, fließen jedoch nicht in die Bewertung ein und haben somit keinen Einfluss auf das Ergebnis.

Berücksichtigen Sie die Erkenntnisse aus der Kundenbefragung im Maßnahmenplan Stufe II. Gehen Sie die vermerkten Schwächen an und sichern Sie die Stärken.

Mystery-Bewertung – allgemeine Kriterien

A – Vorabinformation Internet Homepage	
Aktuell	--
Benutzerfreundlich	++
Funktional	++
Auf Kundengruppen abgestimmt	++
B – Informationsanfrage / Prospektversand	
Benötigte Antwortzeit (in Arbeitstagen)	--
Persönliche bzw. namentliche Ansprache	--
Angaben sind korrekt	--
Die Prospekte wirken glaubwürdig und ehrlich	--
Informationen sind gut lesbar, übersichtlich und verständlich gestaltet	--
Nur angeforderte Prospekte sind angekommen	--
Die Hausprospekte haben ein einheitliches CI	--
C – Erste Kontaktaufnahme	
Klingeltöne bis zur Gesprächsannahme	++
Mitarbeiter sind freundlich	++
Beratung ist kompetent	++
Angaben sind korrekt	++
Anrufbeantworter ist bei Abwesenheit eingeschaltet	++
Bei Antwort per E-Mail: Bitte bewerten Sie folgende Aussagen: [bis 0,5 Tage, bis 1 Tag, bis 2 Tagen, mehr als 2 Tage]	
Benötigte Antwortzeit (in Arbeitstagen)	-
Bei Antwort per Brief: Bitte bewerten Sie folgende Aussagen: [bis 2 Tage, bis 4 Tage, bis 5 Tage, mehr als 5 Tage]	
Benötigte Antwortzeit (in Arbeitstagen)	--
Bei Antwort per Fax: Bitte bewerten Sie folgende Aussagen: [bis 1 Tag, bis 2 Tage, bis 3 Tage, mehr als 3 Tage]	
Benötigte Antwortzeit (in Arbeitstagen)	+
Schreiben ist freundlich und höflich verfasst	++
Fragen wurden kompetent und konkret beantwortet	++
Angaben sind korrekt	++
D – Buchung / Bestätigung	
Benötigte Antwortzeit (in Arbeitstagen)	--
Angaben sind korrekt	--
Bestätigung ist transparent und übersichtlich gestaltet	--
Angaben entsprechen den vorher getroffenen Absprachen	--
E – Anreise / Anfahrt	
Anfahrtsskizze /-hinweise vorhanden	++
Ausreichende Ausschilderung	+
Park-/Abstellmöglichkeit ist existent	++
F – Vor Ort	
Erster Eindruck ... Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:	
Der Betrieb erscheint in einem angenehmen, zielgruppenorientierten Ambiente	++
Der Betrieb und die direkte Umgebung sind in einem sauberen Zustand	++

Ausreichende Beschilderung / Beleuchtung	+
G – Begrüßung & Kontakt	
Dauer bis zur ersten Kontaktaufnahme (in Min.)	++
Fragen werden kompetent beantwortet	++
Der Kunde wird freundlich begrüßt	++
H – Kundenkontakt gestalten	
Die Mitarbeiter ... Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:	
haben eine angenehme äußere Erscheinung	++
überzeugen durch Fachkompetenz	++
überzeugen durch Regionalkompetenz	+
verfügen über Fremdsprachenkenntnisse	++
gewähren dem Kunden volle Aufmerksamkeit	+
treten dem Kunden gegenüber freundlich auf	++
zeigen Einfühlungsvermögen	++
können Empfehlungen aussprechen	++
sind hilfsbereit	++
können Auskunft über den Betrieb geben	++
können über Angebote und Aktionen informieren	++
stellen sich vor bzw. tragen ein Namensschild	++
sind zuverlässig und halten seine Versprechen	++
Sind die Mitarbeiter zufrieden?	+
I – Kundenerwartungen kennen & Umgang mit Sonderwünschen	
Der Kunde wird nach Bedürfnissen und Vorlieben gefragt.	+
Sonderwünsche werden aufmerksam entgegengenommen	++
Mit Sonderwünschen wird freundlich, engagiert und zuvorkommend umgegangen.	++
Sonderwünsche werden, wenn möglich, gern erfüllt.	++
Die Mitarbeiter sind im Umgang mit ausländischen Gästen geübt. (und geschult).(z.B.: Fremdsprache, Religion, Sitten, Gebräuche)	k.A.
Die Mitarbeiter sind bzgl. der Bedürfnisse von Gästen mit Behinderung sensibilisiert. (und geschult.)	k.A.
Der Kunde kann Eindruck & Wünsche schriftlich darlegen (Gästebuch, Comment-Card, Wunschbox...)	k.A.
J – Versprechen einhalten	
Die Leistungen stimmen mit den Werbeunterlagen und –aussagen überein	++
L – Beschwerdemanagement	
Beschwerden werden stimuliert / angeregt	k.A.
Beschwerden werden freundlich aufgenommen	++
Beschwerden werden zügig bearbeitet	+
Mit Beschwerden wird sachlich und kompetent umgegangen (Der Kunde wird über den Sachstand / Ergebnis informiert)	+
Beschwerden führen zu einem zufrieden stellenden Ergebnis	+
M – Geräte und Einrichtungen	
Sämtliche Geräte, Einrichtungen und Anlagen im Kundenbereich (innen und außen) sind in einem einwandfreien, kundenfreundlichen Zustand (sauber, funktionstüchtig, einfach bedienbar)	++
Die sanitären Anlagen / Einrichtungen sind in einem einwandfreien, kundenfreundlichen Zustand (deutlich ausgeschildert, gut beleuchtet, sauber, genügend Toilettenpapier, Seife u. Handtücher, angenehme Luft, Temperatur, Duft, Dekoration)	++
N – Ressourcen / Umwelt	
Es gibt klare Hinweise, das umweltbewusst und ressourcenschonend gearbeitet wird. (z.B. Energiesparlampen, Bewegungsmelder, Wasserstopptasten, Mülltrennung, Umweltauszeichnungen, Umweltschonende Hinweise, keine Kleinstverpackungen)	+
O – Qualitätsniveau / Prozesse	

Es wird ein gleich bleibend hohes Q–Niveau geboten
Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

Hardware (Ausstattung, Einrichtung, Ambiente, Sauberkeit)	++
Software (Mitarbeiterverhalten, Service, Schichtwechsel)	+
Die Abläufe machen einen gut koordinierten Eindruck	–

P – Image

Eindruck der Mystery Person
Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

Werden Sie diesen Betrieb weiterempfehlen?	++
Sind Ihre Erwartungen voll erfüllt worden?	+

Q – Preis– / Leistungsverhältnis

Das Preis– / Leistungsverhältnis ist stimmig.	++
---	----

R – Verabschieden

Dem Gast wird gedankt	++
Gast wird freundlich verabschiedet	++

Hinweis:

Der Bericht der Mystery–Person stellt eine Momentaufnahme aus Sicht eines Kunden dar. Bei unangenehmen Ergebnissen tendiert man leicht zu Aussagen wie: "Normal ist das nicht so!", "Das kann nicht sein!" oder "Das passiert bei uns sonst nie!". Seien Sie ehrlich zu sich selbst und machen Sie sich bewusst, dass jeder Kunde diese Situation hätte erleben können. Hätte der Kunde diese Unannehmlichkeit einfach nur so hingenommen, hätten Sie nie davon erfahren. Sehen Sie die beschriebenen Mängel als Chance, Ihre Leistungen weiter zu verbessern.

Mystery–Bewertung (spezielle Kriterien)

A – Vor der Tagung	
Im Internet sind Ansprechpartner für den Tagungsbereich ersichtlich, mit direkter Email–Adresse und Telefonnummer.	+
Im Internet sind die Tagungsräume gut beschrieben: Informationen zu Lage, Größe und Ausstattung sind vollständig.	+
Die Dokumentationsmappe zeigt die Tagungseinrichtungen ausreichend bebildert.	k.A.
Das Angebot an Gruppenräumen, die zum Hauptsaal gebucht werden können, ist ausreichend.	+
Es werden verschiedene und preislich gestaffelte Tagungspauschalen angeboten.	+
Für die Planung einer Tagung wird ein Termin mit Rundgang und Beratung angeboten.	–
Das Tagungszentrum verfügt über eine gute ÖPNV–Verbindung oder es wird ein Shuttleservice angeboten.	–
B – Zugang und Räumlichkeiten	
Ein barrierefreier Zugang zum Tagungsbereich für Rollstuhlfahrer nach DIN 18024 (z.B. stufenlose Erreichbarkeit, Rampen bis 6% Steigung, Türbreite 90 cm, Aufzug 110 x 140cm, wenn vorhanden, Behindertenparkplatz) ist gewährleistet (Ausnahme denkmalgeschützte Häuser mit Klingelvorrichtung)	k.A.
Die Einrichtung der Tagungsräume wirkt hell, freundlich und aktuell.	++
Die Möblierung kann flexibel verändert und leicht bewegt werden.	++
Die Möblierung entspricht den Tagungsanforderungen.	++
Die Räume sind abdunkelbar.	k.A.
Die Tagungs– und Aufenthaltsräume sind barrierefrei (Türen, Rolli–Stellplätze, Tische)	k.A.
Die Veranstaltung ist im Haus gut ausgeschildert.	++
Der Pausenbereich des Tagungszentrums ist attraktiv ausgestattet (Zeitungen, Sitzgruppen, etc.).	k.A.
Ein Lärmschutz ist gegeben.	++
In den Geschäftsräumen befinden sich barrierefreie Sanitärräume nach DIN 18024–2	k.A.
C – Tagungsausstattung und Technik	
Die Wände sind für Tagungsarbeiten einsetzbar (glatte helle Wände oder Magnetwände).	k.A.
Das Angebot an technischer Ausstattung ist professionell und ausreichend.	k.A.
Das Personal ist geschult, die technische Ausstattung zu bedienen.	k.A.
Für einen Tagungs– oder Seminarleiter steht ein zeitgemäßer Arbeitsplatz zur Verfügung. (PC mit Internet, Stick, CD, Drucker)	k.A.
Es liegen Arbeitsmaterialien wie Stifte oder Blöcke aus.	k.A.
Im Seminarraum ist ein Internetzugang gewährleistet.	k.A.
D – Tagungsservice	
Tagungsgetränke, Snacks entsprechen den Vorgaben und sind ausreichend vorhanden	k.A.
Es steht ein Trolley oder eine Sackkarre zur Verfügung, um die Seminarmaterialien zu transportieren. Oder es wird Hilfe durch das Personal angeboten.	k.A.
Während der Veranstaltung steht eine Person durchgängig zur Verfügung.	k.A.
Während der Veranstaltung können Sekretariats–Arbeiten in Auftrag gegeben werden.	k.A.
Für einen Tagungsleiter ist es möglich, während der Veranstaltung eigene Schlüssel für die Räumlichkeiten zu erhalten.	k.A.
Die Pausenzeiten sind flexibel.	k.A.
Das Pausenangebot (Mahlzeiten, Getränke, Snacks, Infos) ist attraktiv gestaltet und ausreichend	k.A.
Das Angebot an Rahmenprogrammen (für Abend/ Nachmittag etc.) ist vielfältig und attraktiv.	k.A.

Mystery-Kommentare – allgemeine Kriterien

0 – Administrative Angaben

Name des Betriebes

Gut Haferkorn

PLZ / Stadt

04703 Bockelwitz

Branche

Tagungs- und Veranstaltungszentrum

Prüfinstitut

creatours – Destination.Freizeit.Tourismus

Datum / Uhrzeit des Besuchs

26.09.08, 18.10.08

Prüfperson

Mario Stöbe

Beobachtete Bereiche vor Ort:

Vorab-Information, Anreise, Hardware, Service

A – Vorabinformation Internet Homepage

<http://gut-haferkorn.de>

Sehr stimmiges und auf das Unternehmen passende Gestaltung, die Aktualität und die Information zu den Veranstaltungen kann verbessert werden, Buchungsmöglichkeiten über das Internet (z.B. Ticketservice oder Raumreservierung) könnten zusätzlich mit angeboten werden.

B – Informationsanfrage / Prospektversand

am 04.10. wurde eine Anfrage über das Onlineformular geschickt. Leider erfolgt keine Antwort.

C – Erste Kontaktaufnahme

034321637190

info@gut-haferkorn.de

Die Faxanfrage wurde schnell und kompetent beantwortet, auch ausführlich, so dass die Fragen des potenziellen Kunden optimal beantwortet wurden. Die Reaktionszeit ist zwar noch verbesserungsfähig, aber im Hinblick auf den Umfang der Anfrage voll zufriedenstellend.

D – Buchung / Bestätigung

Die Buchung über Anrufbeantworter und Onlinebestellung wurde leider nicht beantwortet. Es ging dabei um die Buchung von Veranstaltungstickets.

E – Anreise / Anfahrt

keine Angabe

F – Vor Ort

Sehr schönes und gepflegtes Ambiente der gesamten Anlage

G – Begrüßung & Kontakt

sehr nette und freundliche Begrüßung und sympatisches Zugehen auf den ankommenden Gast

H – Kundenkontakt gestalten

Der Vor-Ort-Kontakt mit den Mitarbeitern des Gut Haferkorns war sehr positiv.

I – Kundenerwartungen kennen & Umgang mit Sonderwünschen

Im direkten Kontakt zw. Kunde und Mitarbeiter vor Ort kann das Gut Haferkorn sehr positiv bewertet werden. Leider konnten während des Vor-Ort-Checks die Pkt. mit. k.A. nicht beobachtet und daher auch nicht bewertet werden.

J – Versprechen einhalten

Im Hinblick auf die gesehenen Unterlagen vor Ort und den Internetauftritt kann dies positiv bewertet werden.

L – Beschwerdemanagement

Im direkten Kundenkontakt werden Beschwerden stimuliert, d.h. die Mitarbeiterin fragte, ob alles in Ordnung und zur Zufriedenheit war. Leider konnten weitere Beschwerdeabfragen nicht beobachtet werden. Zudem fand eine telefonische Beschwerde zu einer ausgedachten Situation (Nicht Erreichbarkeit der Internetseite) statt, die mit gutem bis sehr gutem Ergebnis bearbeitet wurde.

M – Geräte und Einrichtungen

keine Angabe

N – Ressourcen / Umwelt

keine Angabe

O – Qualitätsniveau / Prozesse

Die "Minus"-Bewertung resultiert aus der Nichtbeantwortung der Buchung und der sonst guten Bewertung des Vor-Ort-Eindrucks.

P – Image

Empfehlung für den Betrieb: unbedingt prüfen, ob das System (Online/Website) eingehende Anfragen weiterleitet; eine automatisierte Zwischeninformation umsetzen sowie an der Aktualität der Angebote arbeiten.

Q – Preis- / Leistungsverhältnis

- bezogen auf die Veranstaltungen
- bezogen auf die Seminarkosten kann leider keine Angabe gemacht werden

R – Verabschieden

keine Angabe

Anmerkung:

Die Kommentare des Mystery-Checks sind original wiedergegeben, Satzbau und Zeichensetzung wurde nicht verändert.

Hinweis:

Ausgewertet werden nur die angekreuzten Antworten im Mystery-Bericht. Die Kommentare der Mystery-Person werden zwar aufgeführt, fließen jedoch nicht in die Bewertung ein und haben somit keinen Einfluss auf das Ergebnis. Berücksichtigen Sie die Erkenntnisse aus dem Mystery-Bericht im Maßnahmenplan Stufe II. Gehen Sie die vermerkten Schwächen an und sichern Sie die Stärken.

Mystery-Kommentare (spezielle Kriterien)

A – Vor der Tagung

Ein Seminar konnte für den Test nicht gebucht werden. Die Angaben erfolgen daher nach dem, was aus Sicht der Tester bewertet werden konnte.
Sehr schade ist, dass die Anfragemöglichkeiten in der Erstinformation über das Internet sehr "kühl" und unpersönlich aufbereitet sind.

B – Zugang und Räumlichkeiten

barrierefreier Zugang: teilweise

C – Tagungsausstattung und Technik

keine Angabe

D – Tagungsservice

keine Angabe

E – Zusatzfragen

Das stilvolle und gepflegte Ambiente und die Freundlichkeit der Mitarbeiter

siehe Allgemeiner Fragebogen

Anmerkung:

Die Kommentare des Mystery-Checks sind original wiedergegeben, Satzbau und Zeichensetzung wurde nicht verändert.

Hinweis:

Ausgewertet werden nur die angekreuzten Antworten im Mystery-Bericht. Die Kommentare der Mystery-Person werden zwar aufgeführt, fließen jedoch nicht in die Bewertung ein und haben somit keinen Einfluss auf das Ergebnis. Berücksichtigen Sie die Erkenntnisse aus dem Mystery-Bericht im Maßnahmenplan Stufe II. Gehen Sie die vermerkten Schwächen an und sichern Sie die Stärken.