



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q II-Auswertungsbericht

Geprüftes Unternehmen

Gut Haferkorn GmbH
Dobernitz 9
04703 Leisnig

QualitätsCoach: Ghirardini, Paul
QualitätsTrainer: Ghirardini, Paul

Zuständige Landeskoordinierungsstelle

Landestourismusverband Sachsen e.V.
ServiceQualität Deutschland in Sachsen
Messering 8 – Haus F
01067 Dresden

Zuständige Prüfstelle

Landestourismusverband Sachsen e.V.
Messering 8 - Haus F
01067 Dresden

Befragungszeitraum: 17.11.2015 bis 03.06.2016



Inhaltsverzeichnis

Grunddaten des Unternehmens.....	3
Daten zur Befragung	3
Berechnungsgrundlage.....	4
Gesamtergebnis.....	5
Kundenbefragung	6
Auswertung Kundengruppen.....	9
Grafische Auswertung Kundengruppen.....	11
Aufmerksam geworden durch... Sonstige Angaben.....	15
Anmerkungen der Kunden	18
Mitarbeiterbefragung	20
Auswertung Mitarbeitergruppen.....	21
Grafische Auswertung Mitarbeitergruppen.....	25
Anmerkungen der Mitarbeiter	40
Befragungsabgleich KD-MA-FK-Befragung	41
Stärken-Schwächen-Profil.....	42
Grafische Auswertung Stärken-Schwächen-Profil.....	47
Befragungsabgleich SSP zur KD-MA-FK-Befragung	50
MysteryCheck.....	51



Grunddaten des Unternehmens

Betriebsname:	Gut Haferkorn GmbH
Kundengruppen:	- Tagungs-, Seminargäste - Seminarplaner
Mitarbeitergruppen:	- Gesamtbetrieb - Service - Küche - Service - Etage / Reinigung - Beratung - Service - Haus und Hof - Verwaltung
Branche:	Tagungszentrum
Anzahl der Mitarbeiter:	8

Daten zur Befragung

Anfang der Befragung:	November 2015
Ende der Befragung:	Juni 2016
Rückläufe:	139 Kundenfragebögen

Berechnungsgrundlage

Die Ermittlung des Ergebnisses in Form einer Gesamtpunktzahl setzt sich aus zwei verschiedenen Bewertungsansätzen zusammen:

der Basisbewertung:

- Ergebnisse der Kundenbefragung und
- Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung

und der Bonusbewertung:

- durch Zusatzpunkte aus dem Befragungsabgleich 'Kundenbefragung - Mitarbeiter- und Führungskräftebefragung'
- durch Zusatzpunkte aus dem Befragungsabgleich 'Stärken-Schwächen-Profil - Kundenbefragung - Mitarbeiter- und Führungskräftebefragung' und
- durch Zusatz- und Abzugspunkte aus dem MysteryCheck

Bewertungsmatrix



1 Basisbewertung

2 Befragungsabgleich

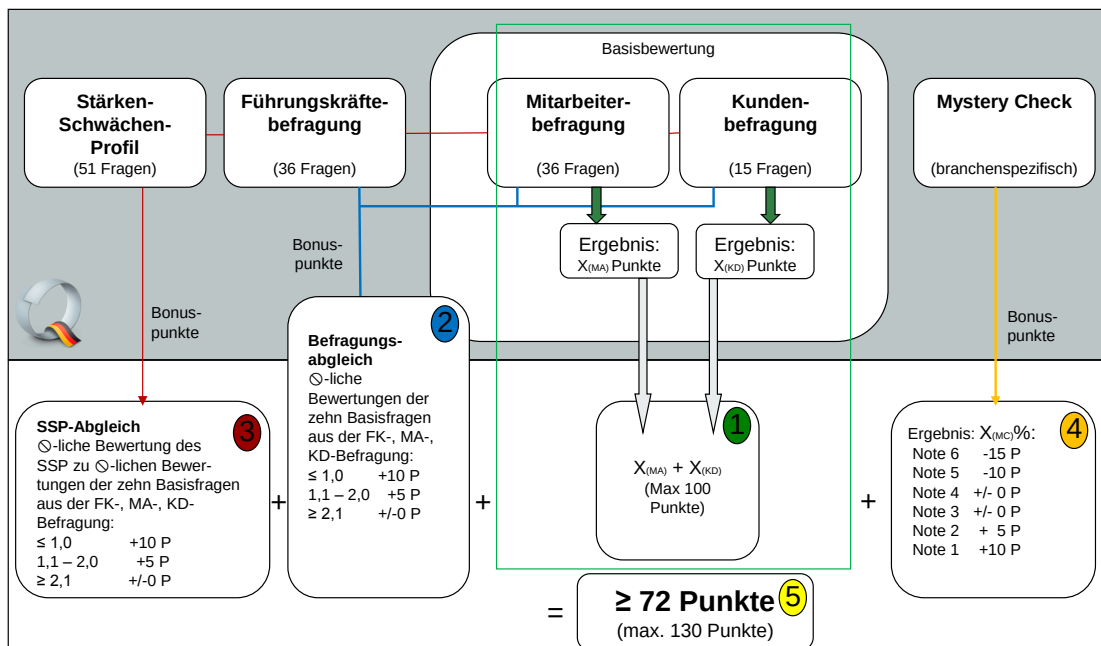


3 SSP-Abgleich

4 Mystery Check



5 Abschlussbewertung





Gesamtergebnis

Basisbewertung	Ø-Note	Punkte
Kundenbefragung:	1,4	46 Punkte
Mitarbeiterbefragung:	1,6	44 Punkte

Ergebnis Basisbewertung (1): 90 Punkte von 100 Punkten

Bonusbewertung	Ø-Note	Punkte
Befragungsabgleich (2):	0,3	10 Punkte

Kundenbefragung – Mitarbeiterbefragung – Führungskräftebefragung

SSP-Abgleich (3):	0,4	10 Punkte
-------------------	-----	-----------

Kundenbefragung – Mitarbeiterbefragung – Führungskräftebefragung – Stärken-Schwächen-Profil

Mystery Check (4):	1,5	5 Punkte
--------------------	-----	----------

Ergebnis Bonusbewertung: 25 Punkte von möglichen 30 Punkten

Gesamtbewertung

Ergebnis (5): **115 Punkte**
72 Punkte zum Bestehen erfüllt.

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 Zurechtrücken 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. Definieren Sie Maßnahmen zur Qualitätsveränderung, Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung.



Kundenbefragung

Kundengruppe

Tagungs-, Seminargäste

Seminarplaner

Rückläufer

125 von 125

14 von 14

Punktetabelle

zur Orientierung

Note	Punkte
1	50
1,1	49
1,2	48
1,3	47
1,4	46
1,5	45
1,6	44
1,7	43
1,8	42
1,9	41

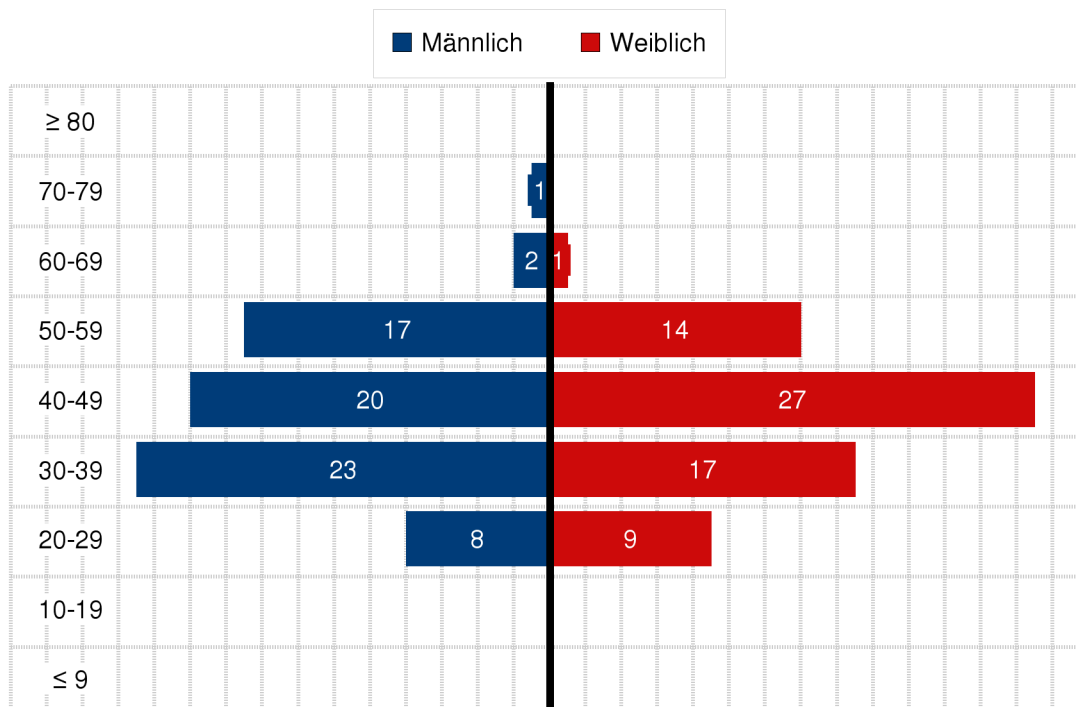
Note	Punkte
2	40
2,1	39
2,2	38
2,3	37
2,4	36
2,5	35
2,6	34
2,7	33
2,8	32
2,9	31

Note	Punkte
3	30
3,1	29
3,2	28
3,3	27
3,4	26
3,5	25
3,6	24
3,7	23
3,8	22
3,9	21

Note	Punkte
4	20
4,1	19
4,2	18
4,3	17
4,4	16
4,5	15
4,6	14
4,7	13
4,8	12
4,9	11

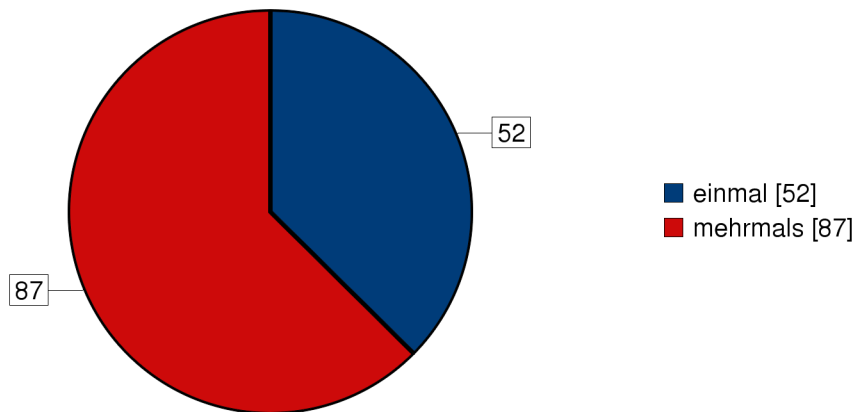
Note	Punkte
5	10
5,1	9
5,2	8
5,3	7
5,4	6
5,5	5
5,6	4
5,7	3
5,8	2
5,9	1
6	0

Altersstruktur Gesamtbetrieb:

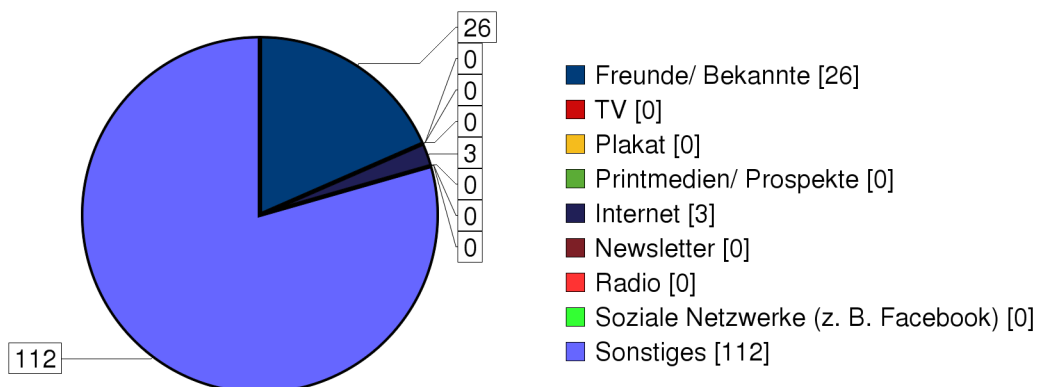




Anspruchnahme Gesamtbetrieb:

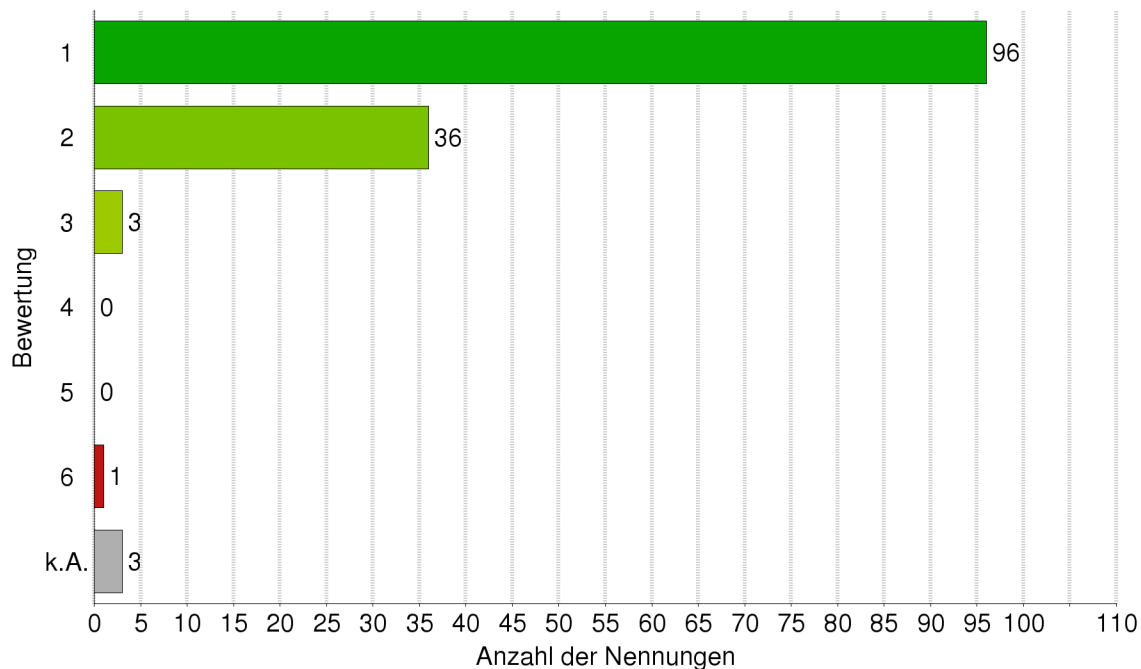


Aufmerksam geworden durch...

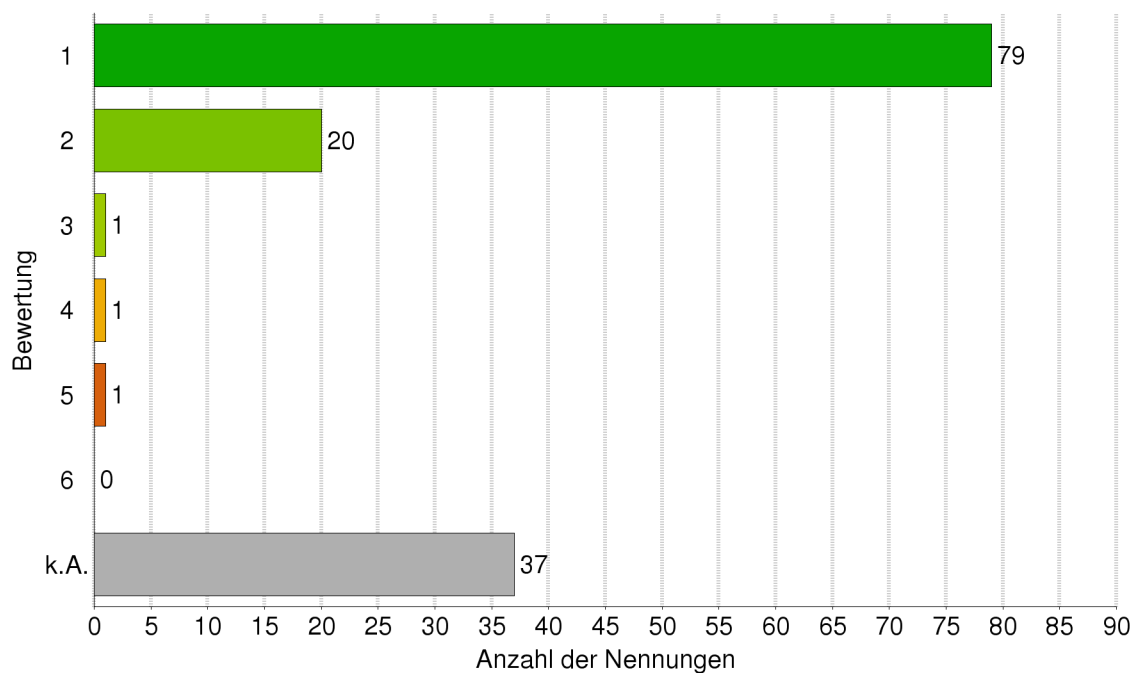




Weiterempfehlung:



Wiederkehrbereitschaft:





Kundenbefragung

	Note			
	beste	schlechteste	Modal	Ø
Allgemeine Fragen:				
1. Das (Dienstleistungs-)Angebot insgesamt ist auf meine Bedürfnisse ausgerichtet.	1	3	1	1,4
2. ... bedienen und beraten mich nach meinen Bedürfnissen.	1	4	1	1,2
3. ... sind immer zuvorkommend und freundlich.	1	2	1	1,1
4. ... sind nach meinem Empfinden fachlich kompetent.	1	3	1	1,3
5. Die Mitarbeiter des Unternehmens erledigen ihre Aufgaben nach meinem Empfinden mit Spaß und Freude.	1	3	1	1,4
6. Die von mir wahrgenommene Werbung des Unternehmens ist aktuell und entspricht den angebotenen Leistungen.	1	3	1	1,5
7. Das mir gebotene Preis-/ Leistungsverhältnis ist angemessen.	1	5	1	1,7
8. Das Unternehmen arbeitet nach meinem Empfinden umweltbewusst und Ressourcen schonend (z. B. eingesetzte Finanzen, Arbeitskraft, Infrastruktur und Betriebsmittel).	1	4	1	1,7
9. Das Unternehmen verbindet nach meinem Empfinden unternehmerisches Handeln mit sozialer Verantwortung und begegnet Menschen vorurteilsfrei und wertschätzend.	1	4	1	1,3
10. Meine Erwartungen werden voll erfüllt.	1	4	1	1,4



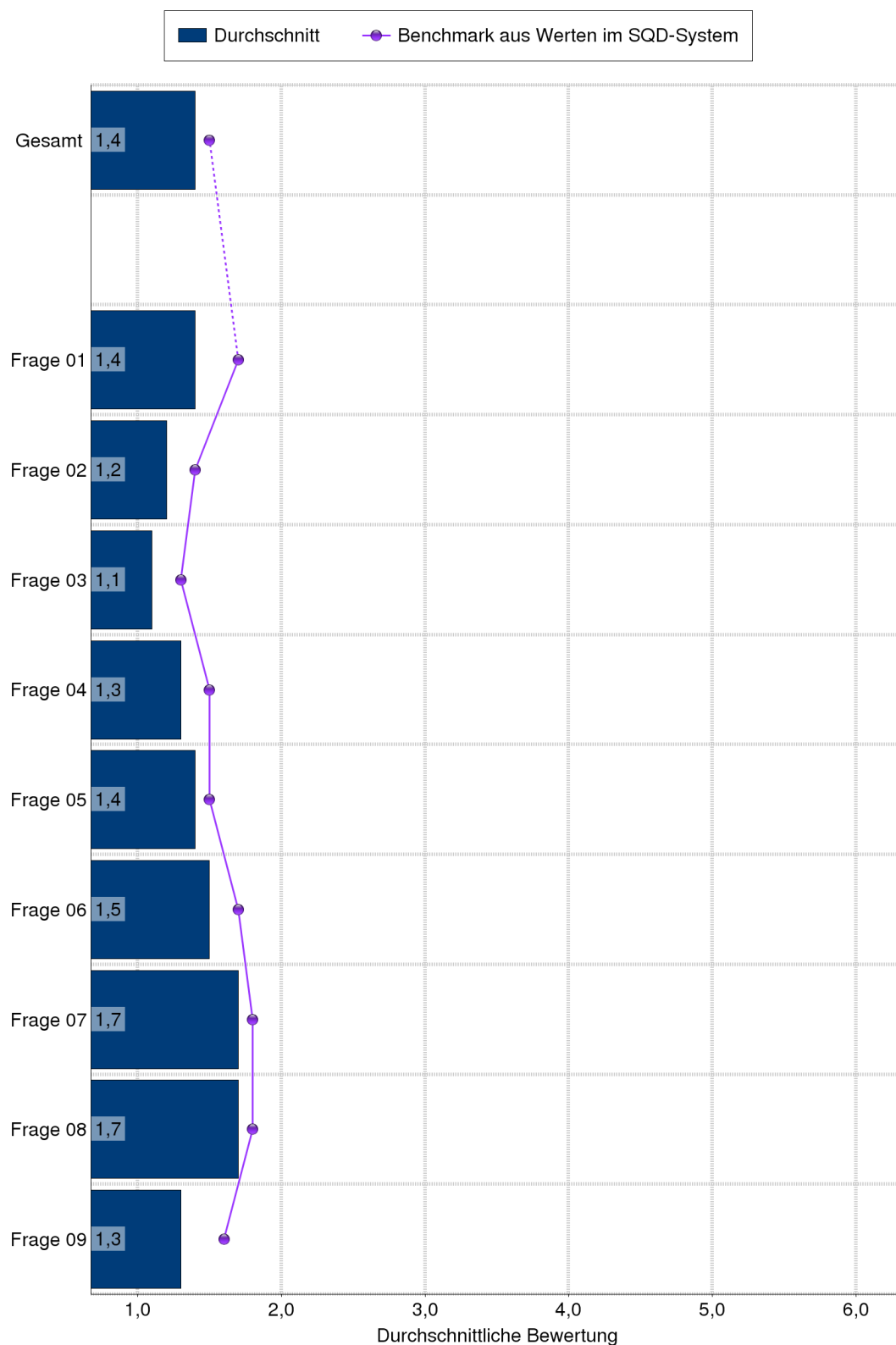
	Note			
	beste	schlechteste	Modal	Ø
Branchenfragen:				
11. Das Zimmer/Haus ist in einem sauberen und ordentlichen Zustand.	1	3	1	1,2
12. Das Angebot an technischer Ausstattung ist professionell und ausreichend.	1	6	1	1,7
13. Das Frühstücksbuffet ist übersichtlich und attraktiv gestaltet.	1	4	1	1,5
14. Mir wurde für Rückfragen ein direkter Ansprechpartner zugewiesen.	1	6	1	1,4
15. Die Möblierung entspricht den Tagungsanforderungen.	1	4	1	1,4
Gesamt:				1,4
Eigene Fragen:				
16. Ich finde mich schnell auf der Homepage des Unternehmens zurecht und gelange zügig an die für mich interessanten Informationen.	1	3	1	1,6
17. Bei der telefonischen Kontaktaufnahme fragt die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter konkret nach und geht auf meine speziellen Wünsche ein.	1	3	1	1,1
18. Das Auftreten des Unternehmens ist stimmig und geschlossen.	1	4	1	1,4
19. Die Inhalte und Preise der Angebote sind übersichtlich gestaltet.	1	4	1	1,5
20. Bei der Planung meiner Veranstaltung wurde ich gut unterstützt.	1	3	1	1,2
Gesamt:				1,4

Eigene Fragen fließen nicht in die Bewertung mit ein.
Die Antworten werden für die Statistik ausgegeben.



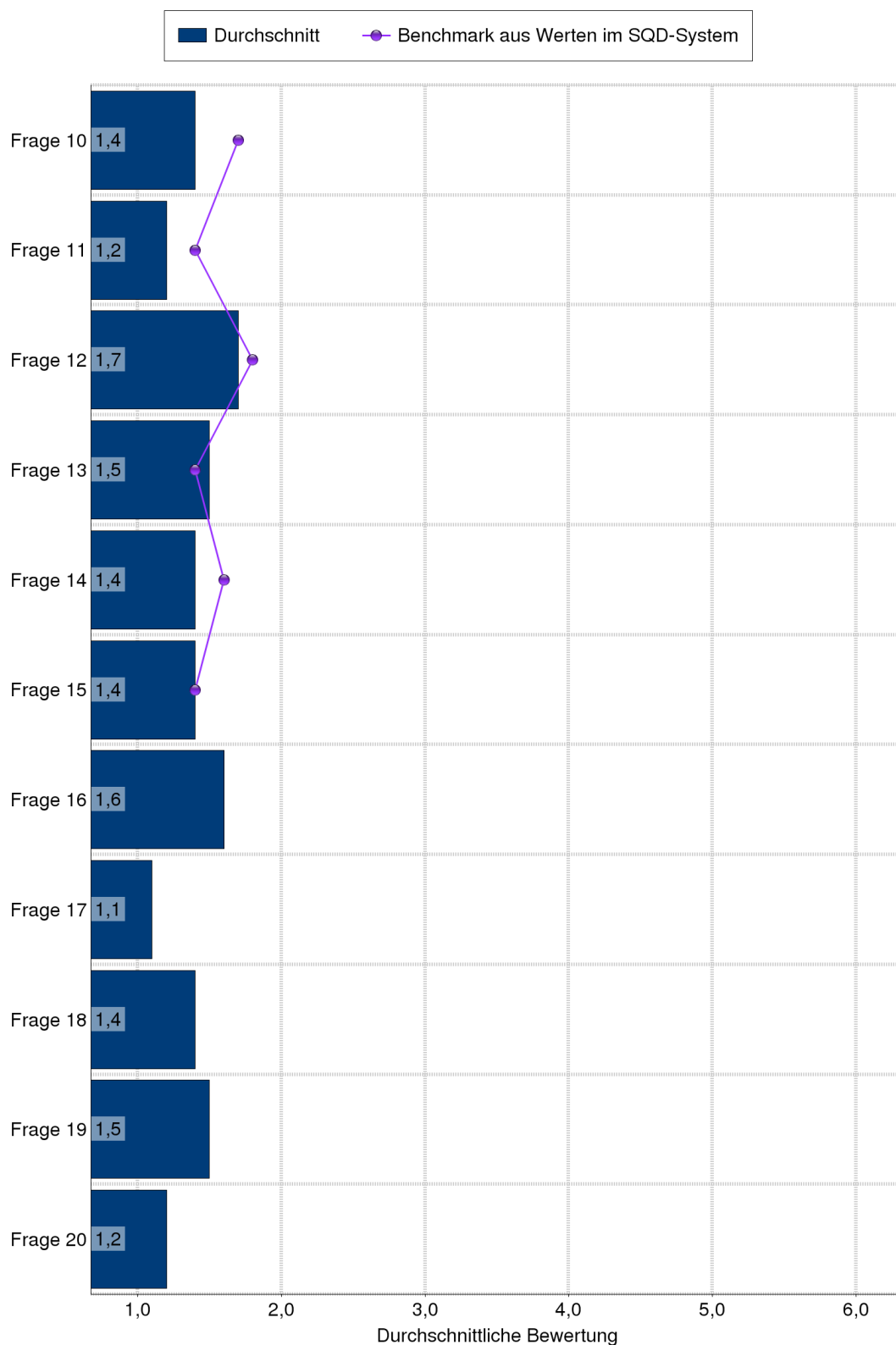
Grafische Auswertung Kundengruppen

Gesamtbetrieb alle Kundengruppen:



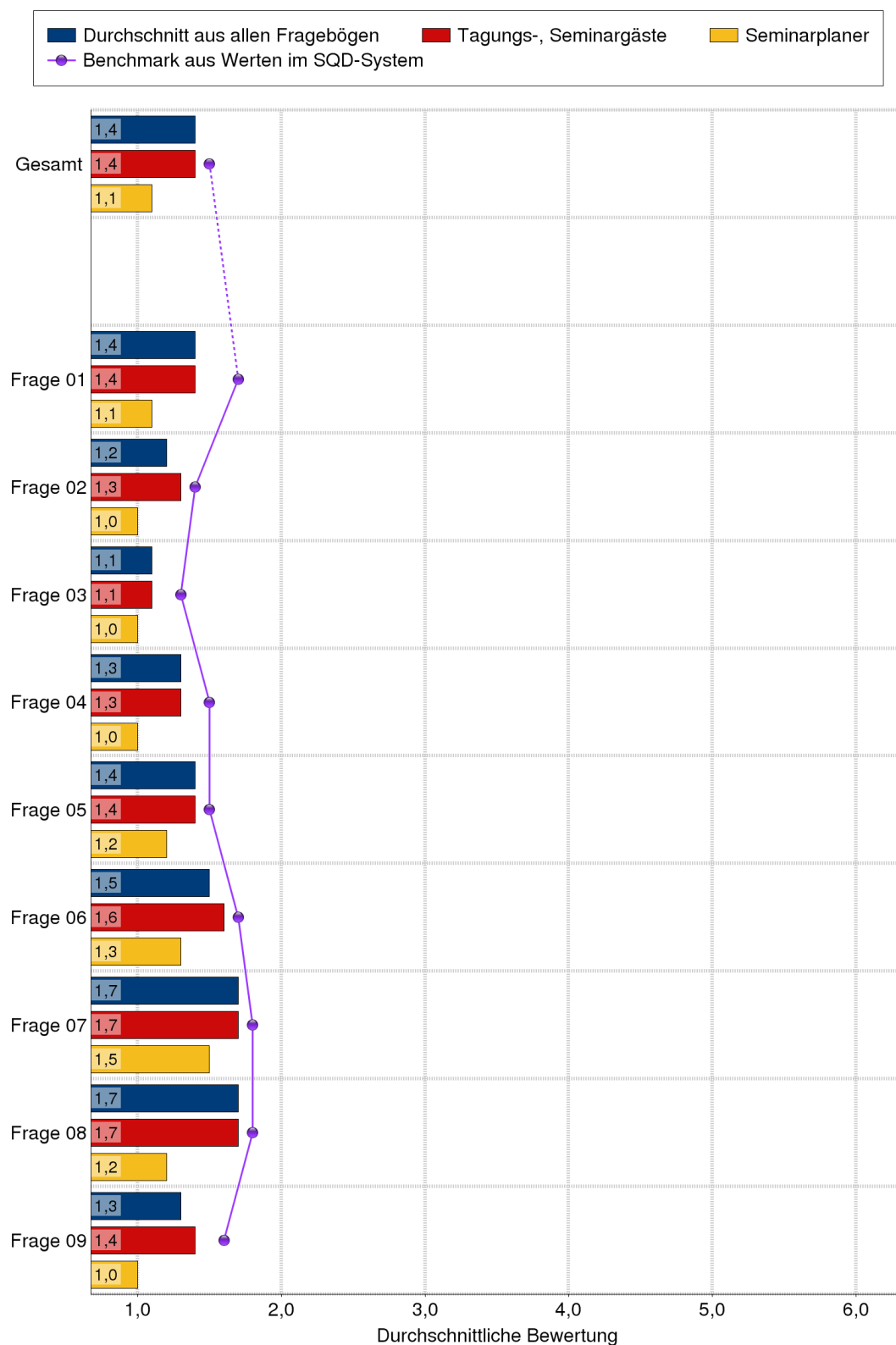


Gesamtbetrieb alle Kundengruppen (Fortsetzung):



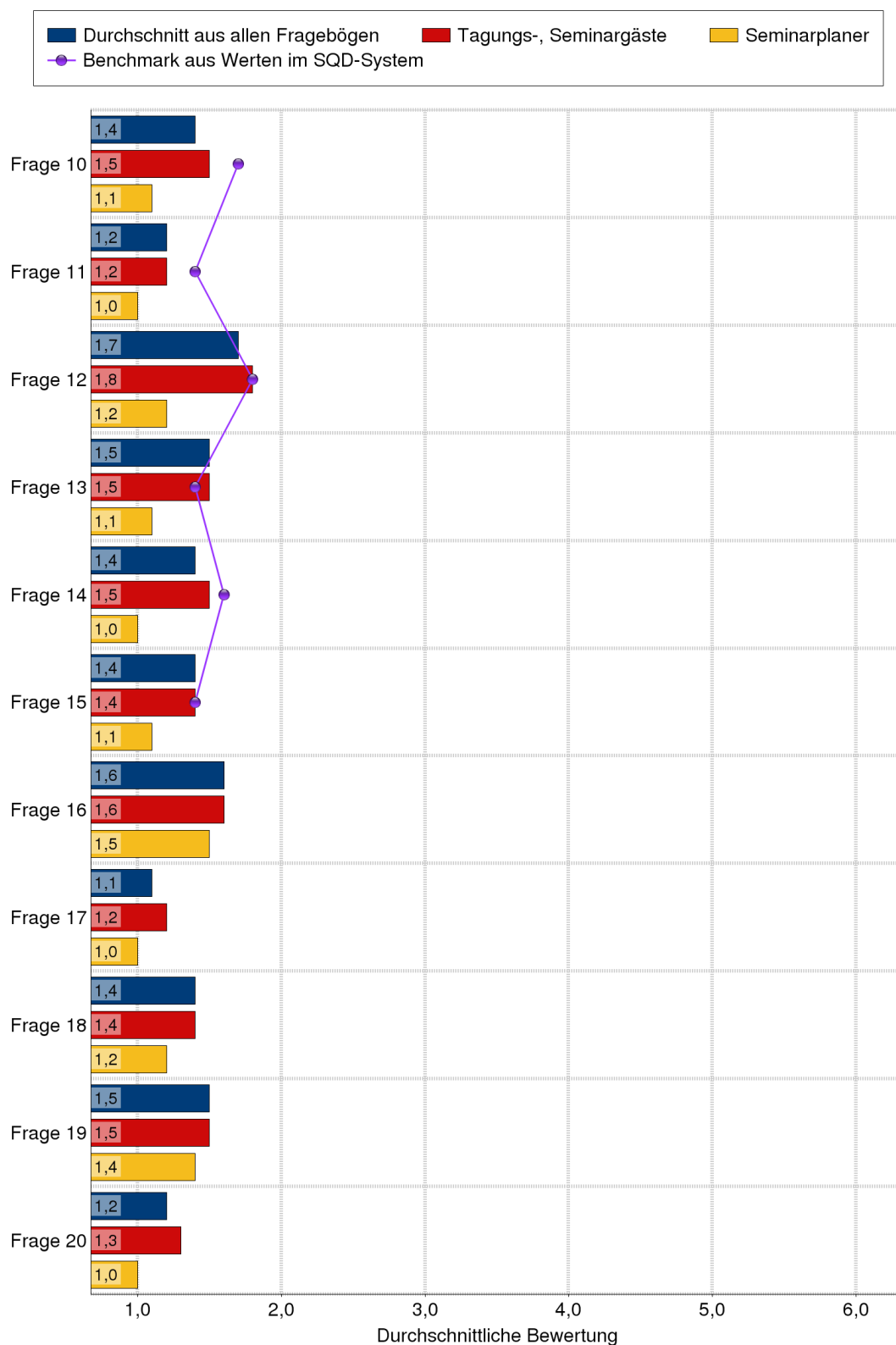


Gesamtbetrieb nach Kundengruppen:





Gesamtbetrieb nach Kundengruppen (Fortsetzung):





Aufmerksam geworden durch... Sonstige Angaben

1. Firma
2. Arbeitgeber
3. persönliche Kontakte
4. AG
5. Arbeitgeber
6. Seminar
7. wurde zum Seminar durch die Firma geschickt
8. Training
9. Veranstaltung
10. Weiterbildung
11. Seminar
12. Unternehmen
13. Arbeitgeber (Seminar)
14. Arbeitgeber
15. Arbeit
16. Veranstaltung
17. Kollegen, die bereits schon da waren
18. Unternehmen
19. Veranstalter ist der Arbeitgeber
20. Kollegen, Arbeitgeber
21. Arbeitgeber
22. Arbeitgeber
23. dienstliche Veranstaltung
24. Unternehmen war schon hier
25. Arbeitgeber



26. eigene Firma
27. Geschäftsleitung
28. Arbeitgeber
29. Arbeitgeber
30. Arbeitgeber
31. Einladung
32. Firmenseminar
33. Arbeitgeber
34. Unternehmen
35. Firma
36. Seminar
37. Kollegen
38. Firma
39. Chef's
40. Arbeit
41. Arbeit
42. Empfehlung berufliches Umfeld
43. Unternehmen
44. Workshop / Tagung
45. Schulungsmodul
46. Schulung
47. Schulung
48. Firma
49. Schulung / Tagung
50. Seminar
51. Firmenevent
52. Stammkunde

53. Firmenseminar
54. Arbeitgeber
55. Veranstalter
56. CAN-Programm
57. über den Arbeitgeber
58. Buchung durch Arbeitgeber
59. über die Firma
60. viele Jahre schon
61. Die Personalabteilung kehrt immer hier ein
62. Personalabteilung
63. Vorgegeben
64. Firma
65. Kollegin, die schon ein Seminar gemacht hat
66. schon seit längerem Stammhotel für unsere Seminare
67. Empfehlung
68. auf dienstlichem Wege
69. Arbeitskollegen
70. Empfehlung
71. aktive Recherche + Besichtigung vor ca. 15 Jahren
72. langjähriger Partner meines Unternehmens



Anmerkungen der Kunden

Anmerkungen Seminarplaner:

1. sehr hohe Tagungspauschale im Vergleich zu Mitbewerbern
Ansonsten, weiter so. Wir sind sehr zufrieden
2. hatten wir bereits auf dem Bewertungsbogen vor Ort angegeben
z. B. evtl. noch Tomatensaft zum Frühstück anbieten
einfach so unkompliziert, zuvorkommend, gut organisiert und mit Freude
am Tun weitermachen
3. Großer Tagungsraum hat Optimierungspotenzial in Sachen Akustik /
Schall.
Sonst alles bestens – Danke!
4. Weiter so!!!
5. Für die Seminare, die wir bei Ihnen durchführen, passt das Konzept +
Vorgehen in Haferkorn sehr gut. Kann und sollte genau so bleiben.
6. Zimmer werden als zu einfach ausgestattet eingeschätzt (Meinung
weniger Mitarbeiter)

Anmerkungen Tagungs-, Seminargäste:

1. - Wein- + Bierangebot unzureichend + überteuert
- wenig Obst auf dem Frühstücksbuffet
- Samstags fehlendes Brot auf dem Frühstücksbuffet
- grüne Salate / Variationen fehlten zum Abendbrot
2. Die Tagungspauschale ist üblicherweise im Seminarpreis enthalten.
Separate Abrechnung für Verpflegung in Ordnung.
3. Danke
war alles wunderbar
4. - Tee auch zum Abendessen selber brühen
- sind mit heißem Kirschsafte auf individuellen Wunsch eingegangen
- WLAN nicht durchgängig
5. Matratze ist in der Mitte "durchgelegen"!
6. Zimmer zu warm, Fußbodenheizung 10.00 früh abgestellt, abends / nachts
immer noch recht warm
7. mehr für Vegetarier (Salat mit Schinkenwürfeln, keine vegetarische
Suppe)
mehr Angebote Kaminzimmer (auch Süßes zum Knabbern)
Sitzplätze für alle im Kaminzimmer vorbereiten / umräumen



8. Für Menschen mit Behinderung gibt es keinen Aufzug
9. Skalierung des Essens-Fragebogens anpassen:
 - 6er vs. 5er Skala
 - gut 1 vs. gut 5
10. Gibt es Zimmer für Rollstuhlfahrer oder Gehbehinderte?
11. aktuellere Musikauswahl in den Freizeitimmern für die jüngeren Jahrgänge
12. - kleinere Portionen beim Essen
- Fernseher auf Zimmer
13. würde mich über Schuhanzieher auf dem Zimmer freuen
14. Radio im Zimmer
15. Schalldämmung im Wolkenkuckucksheim noch ausbauen
16. Personal ist eine "Perle"!
17. - mehr Auswahl an Marmeladen; Müsli; Käse am Stück
- Weine immer mind. bis zum Eichstrich einschenken!!! Dies vor allem, weil ich die Auswahl als eher dürftig empfinden (keine wirklich guten Weine für mich) und für das Gebotene zu teuer sind!!
- Abendessen fehlt mit Auswahl an grünen Salaten!
- Gefüllte Putenbrust am Abend zu trocken!
18. besseres WLAN



Mitarbeiterbefragung

Mitarbeitergruppe

Gesamtbetrieb

Service

Küche

Service

Etage / Reinigung

Beratung

Service

Haus und Hof

Verwaltung

Rückläufer

8 von 8

8 von 8

8 von 8

8 von 8

8 von 8

8 von 8

8 von 8

8 von 8

8 von 8

Punktetabelle

zur Orientierung

Note	Punkte
1	50
1,1	49
1,2	48
1,3	47
1,4	46
1,5	45
1,6	44
1,7	43
1,8	42
1,9	41

Note	Punkte
2	40
2,1	39
2,2	38
2,3	37
2,4	36
2,5	35
2,6	34
2,7	33
2,8	32
2,9	31

Note	Punkte
3	30
3,1	29
3,2	28
3,3	27
3,4	26
3,5	25
3,6	24
3,7	23
3,8	22
3,9	21

Note	Punkte
4	20
4,1	19
4,2	18
4,3	17
4,4	16
4,5	15
4,6	14
4,7	13
4,8	12
4,9	11

Note	Punkte
5	10
5,1	9
5,2	8
5,3	7
5,4	6
5,5	5
5,6	4
5,7	3
5,8	2
5,9	1
6	0



Auswertung Mitarbeitergruppen

	Note			
	beste	schlechteste	Modal	Ø
1. Kunden kennen und begeistern				
1. Mein oberstes Ziel ist es den Kunden zufriedenzustellen und zu begeistern.	1	3	1	1,3
2. Ich bediene und berate den Kunden nach seinen Bedürfnissen. Auf die individuellen Sonderwünsche des Kunden gehe ich ein.	1	3	1	1,4
3. Ich bin im Kundenkontakt zuvorkommend und freundlich.	1	2	1	1,2
4. Wir erstellen individualisierte, zielgruppenspezifische Angebote, um die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden erfüllen zu können.	1	4	1	1,5
2. Grundsätze und Strukturen des Unternehmens festlegen und verfolgen				
5. Ich kenne die Unternehmensgrundsätze (u. a. Vision, Philosophie, Leitbild, Organigramm) und -Ziele.	1	5	1	1,7
6. In meiner täglichen Arbeit orientiere ich mich an den Unternehmens-grundsätzen und -zielen.	1	3	1	1,6
7. Mein Vorgesetzter/ meine Führungskraft lebt in ihrem Handeln vor, was sie von mir erwartet.	1	4	1	1,7



	Note			
	beste	schlechteste	Modal	Ø
3. Mitarbeiter führen und motivieren				
8. Ich arbeite gern in unserem Unternehmen.	1	2	1	1,1
9. Ich bin fachlich kompetent und ausreichend qualifiziert für die Aufgaben, die ich erledigen soll.	1	3	1	1,7
10. Ich erledige meine Aufgaben mit Spaß und Freude.	1	3	1	1,4
11. Ich bin mit meinem Gehalt zufrieden.	1	3	3	2,4
12. Mein Vorgesetzter/ meine Führungskraft motiviert mich bei meiner täglichen Arbeit.	1	4	1	1,8
13. Mein Vorgesetzter/ meine Führungskraft vertraut mir und lässt mich eigenverantwortlich arbeiten.	1	3	1	1,3
14. Mein Vorgesetzter/ meine Führungskraft unterstützt mich bei Bedarf.	1	4	1	1,4
15. Mein Vorgesetzter/ meine Führungskraft geht auf meine Probleme/ Schwierigkeiten ein.	1	4	1	1,6
4. Kooperationen und Partnerschaften nutzen und pflegen				
16. Ich kenne die für meine(n) Arbeitsbereich(e) wichtigen Kooperationen und Partnerschaften.	1	3	1	1,4
17. Wir stimmen unsere qualitätsrelevanten ServiceAbläufe im Arbeitsalltag mit den beteiligten Kooperationen und Partnerschaften ab.	1	3	2	1,9



					Note			
					beste	schlechteste	Modal	Ø
5. Klar und zielführend kommunizieren								
18.	Ich habe Zugang zu allen notwendigen Informationen für meine Tätigkeit(en).	1	3	1	1,3			
19.	Mein Vorgesetzter/ meine Führungskraft informiert mich über ihre Erwartungen an meine Person.	1	4	1	1,7			
20.	Mein Vorgesetzter/ meine Führungskraft gibt mir klare Anweisungen.	1	4	2	1,9			
21.	Mein Vorgesetzter/ meine Führungskraft äußert eher Lob als Kritik.	1	4	2	1,8			
22.	Unsere Werbung ist aktuell und entspricht den angebotenen Leistungen.	1	4	2	2,1			
23.	Unser Preis-/ Leistungsverhältnis, das wir den Kunden bieten, ist angemessen.	1	3	1	1,7			
6. ServiceAbläufe gemeinsam gestalten und leben								
24.	Ich kenne meinen Tätigkeitsbereich; die damit verbundenen Abläufe und Anforderungen sind mir bekannt.	1	3	1	1,3			
25.	Ich wurde umfassend in meine(n) Arbeitsbereich(e) eingearbeitet.	1	6	1	1,7			
26.	Mein Vorgesetzter/ meine Führungskraft setzt sich für eine gute Zusammenarbeit in der Abteilung bzw. im Unternehmen ein.	1	5	1	1,5			
27.	Wir arbeiten in Absprache untereinander und koordinieren anfallende Tätigkeiten.	1	4	2	1,8			

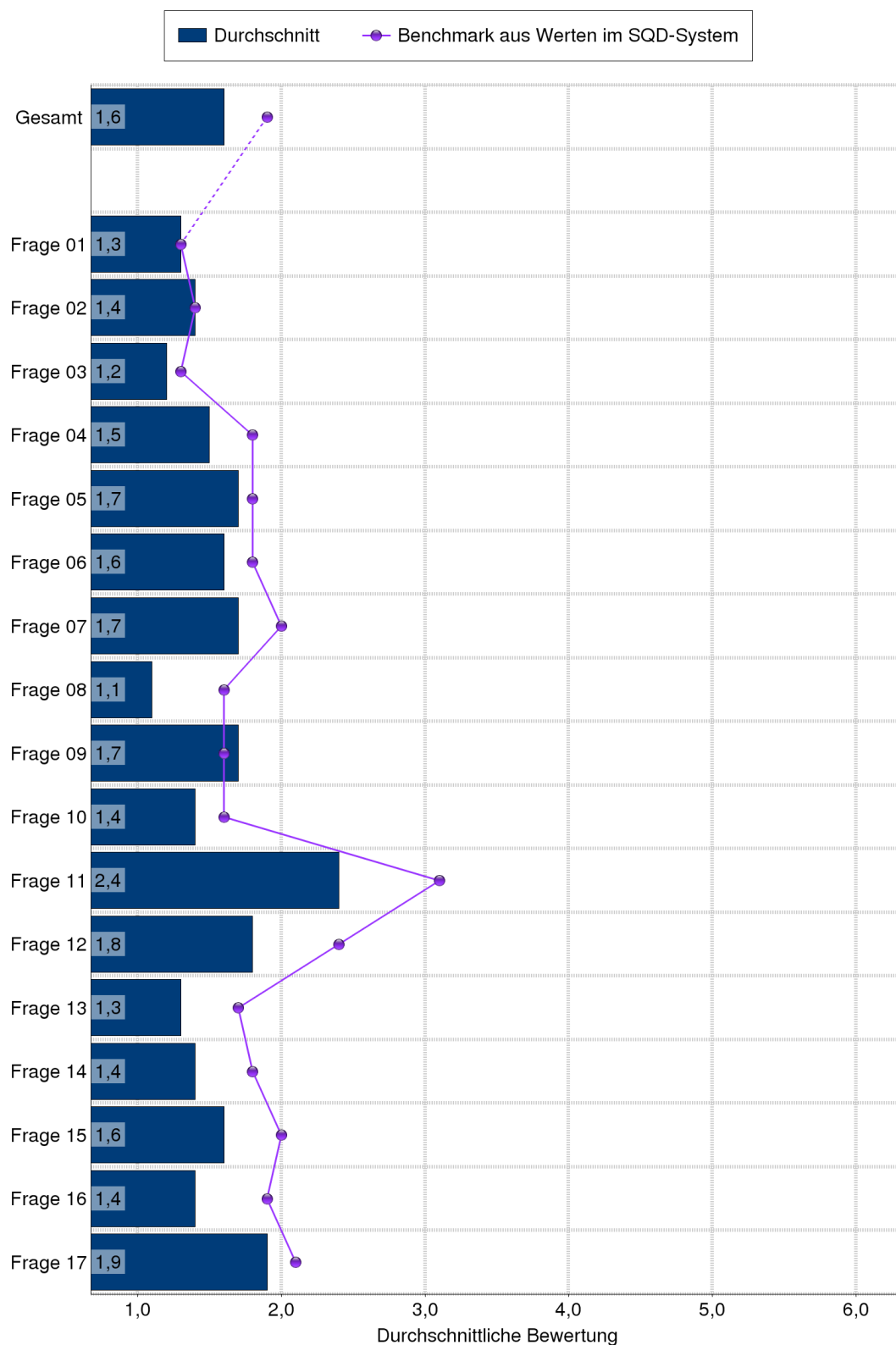


		Note			
		beste	schlechteste	Modal	Ø
7. Nachhaltiges und regionales Handeln bei bewusstem Ressourceneinsatz					
28.	Es stehen die nötigen Ressourcen/ Mittel (z. B. Finanzen, Arbeitskraft, Infrastruktur und Betriebsmittel) in benötigtem Maße zur Verfügung.	1	5	2	1,8
29.	Ich kenne in meinem Aufgabenbereich die korrekte Handhabung von Geräten, Einrichtungen und Anlagen.	1	3	1	1,1
30.	Ich arbeite umweltbewusst und Ressourcen schonend (z. B. eingesetzte Finanzen, Arbeitskraft, Infrastruktur und Betriebsmittel).	1	4	1	1,5
31.	Wir verbinden unternehmerisches Handeln mit sozialer Verantwortung und begegnen Menschen vorurteilsfrei und wertschätzend.	1	3	2	1,6
8. Regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln					
32.	Mein Vorgesetzter/ meine Führungskraft motiviert mich, innovative Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen.	1	4	1	1,8
33.	Der Kunde wird von uns dazu animiert, Verbesserungsvorschläge einzubringen.	1	2	1	1,4
34.	Mein Vorgesetzter/ meine Führungskraft gibt mir eine Rückmeldung auf erzielte Arbeitsergebnisse.	1	3	1	1,7
35.	Mir werden Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten.	1	6	2	2,2
36.	Wir planen gemeinsam neue Maßnahmen, führen sie im Unternehmen ein, kontrollieren ihre Wirksamkeit und suchen bei Bedarf nach weiteren Verbesserungen.	1	4	2	1,9
Gesamt:					1,6



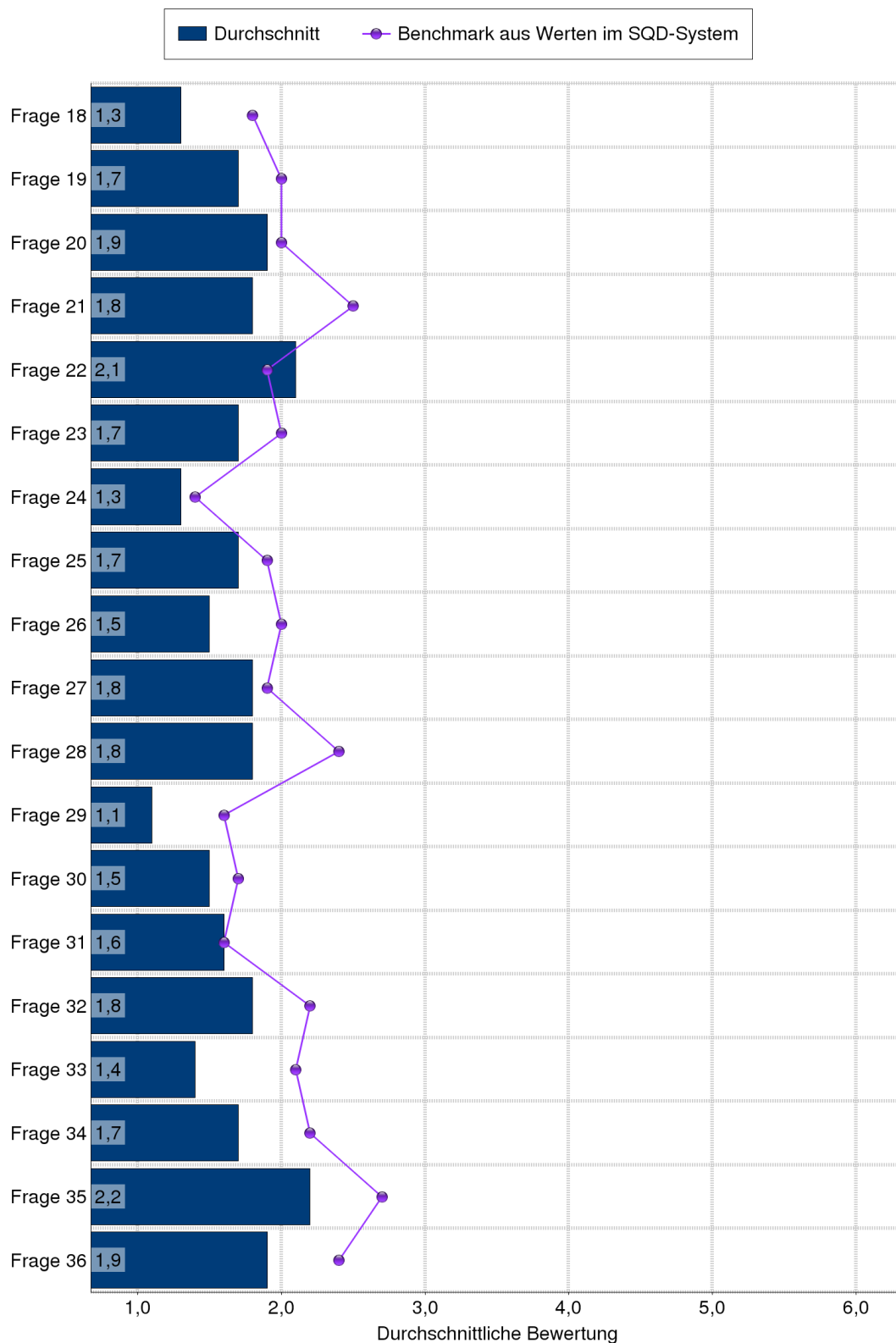
Grafische Auswertung Mitarbeitergruppen

Gesamtbetrieb alle Mitarbeitergruppen:



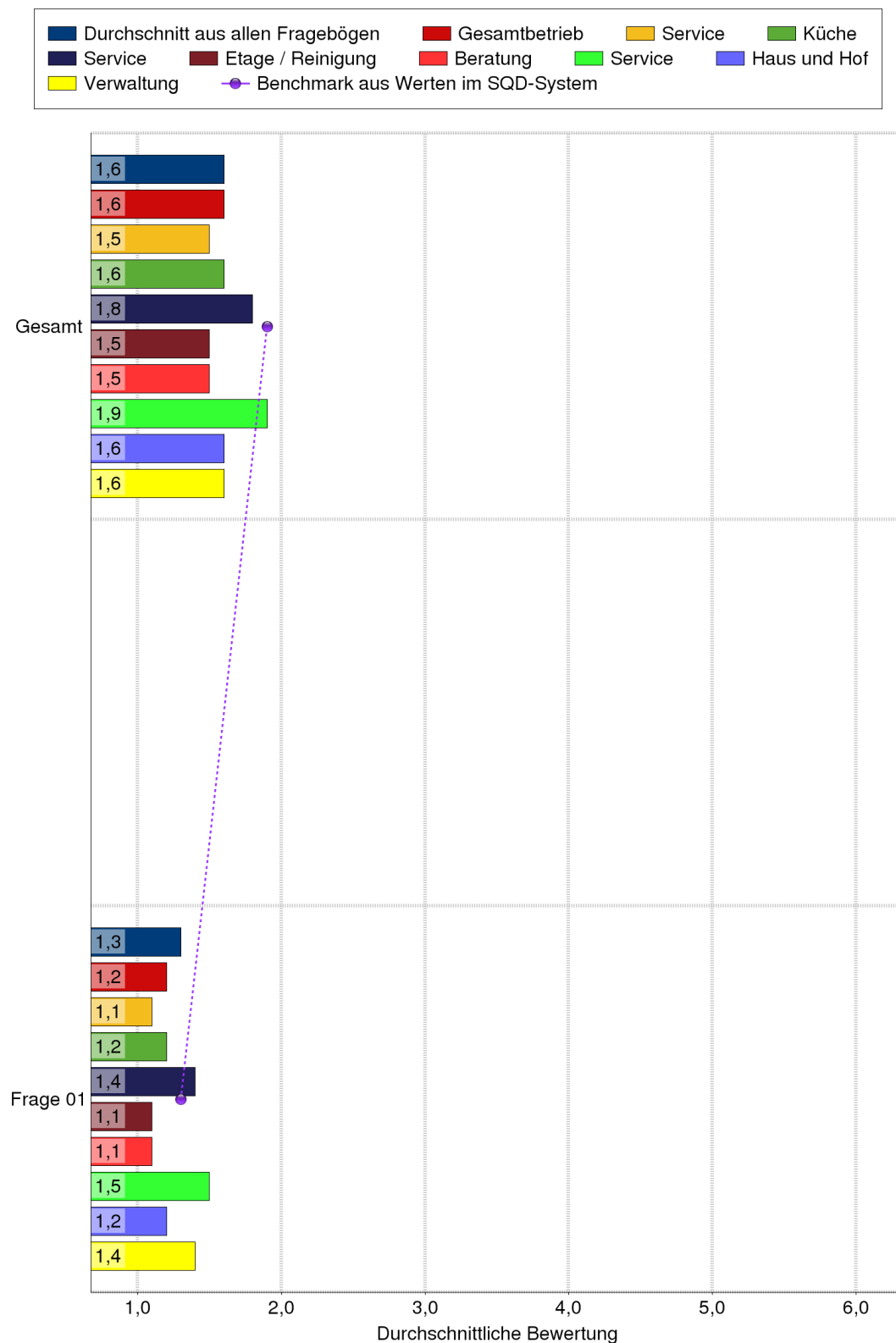


Gesamtbetrieb alle Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):



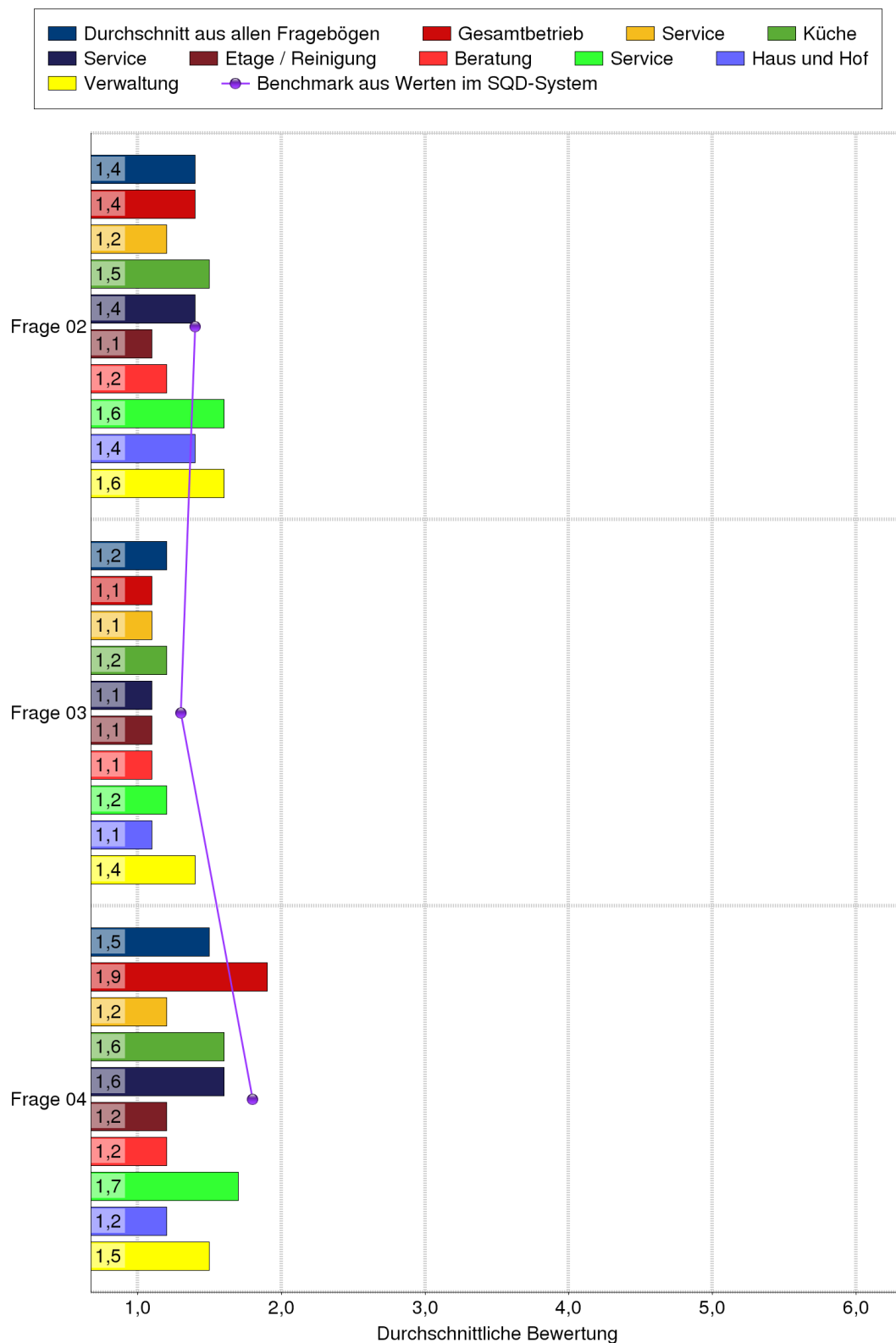


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen:



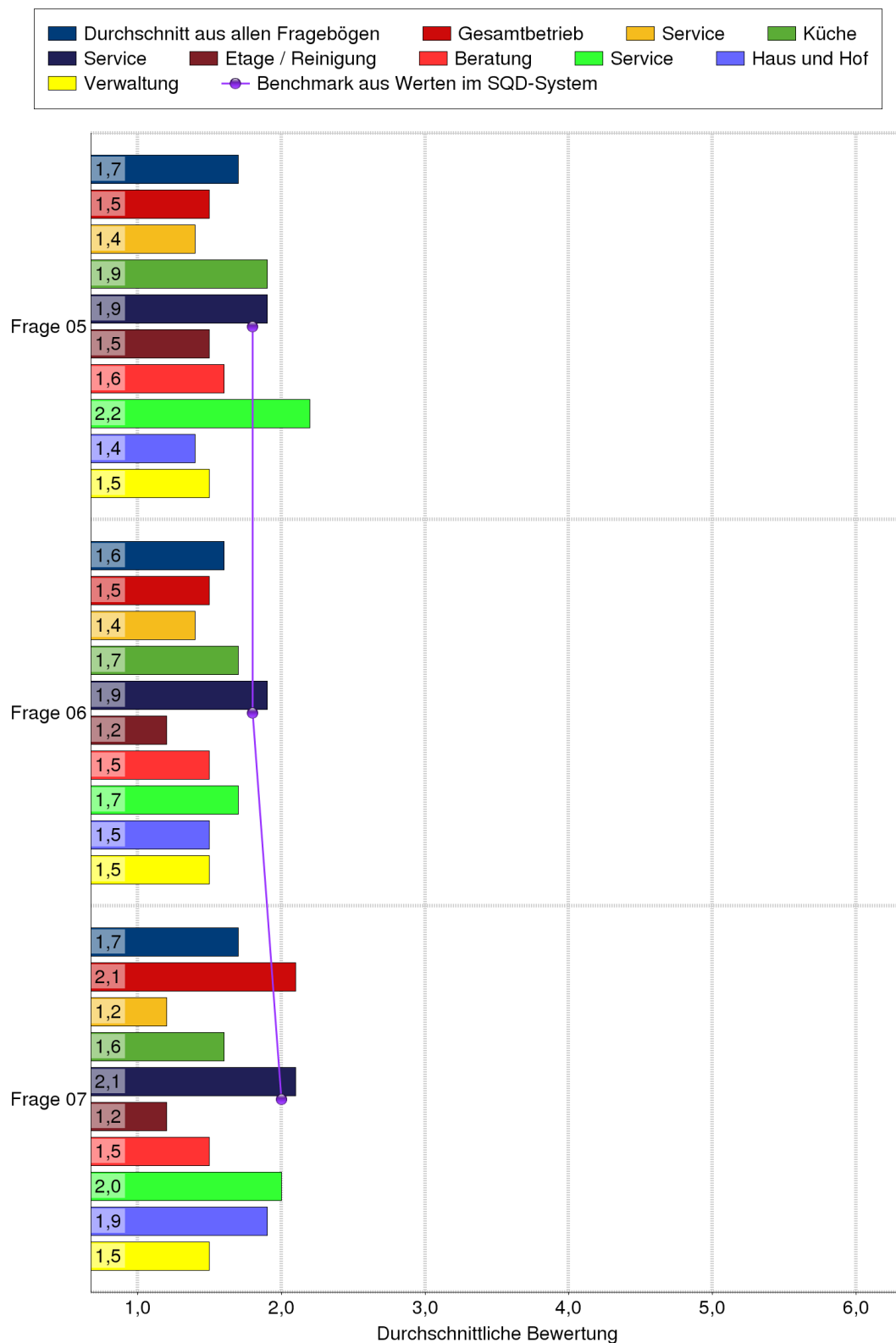


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):



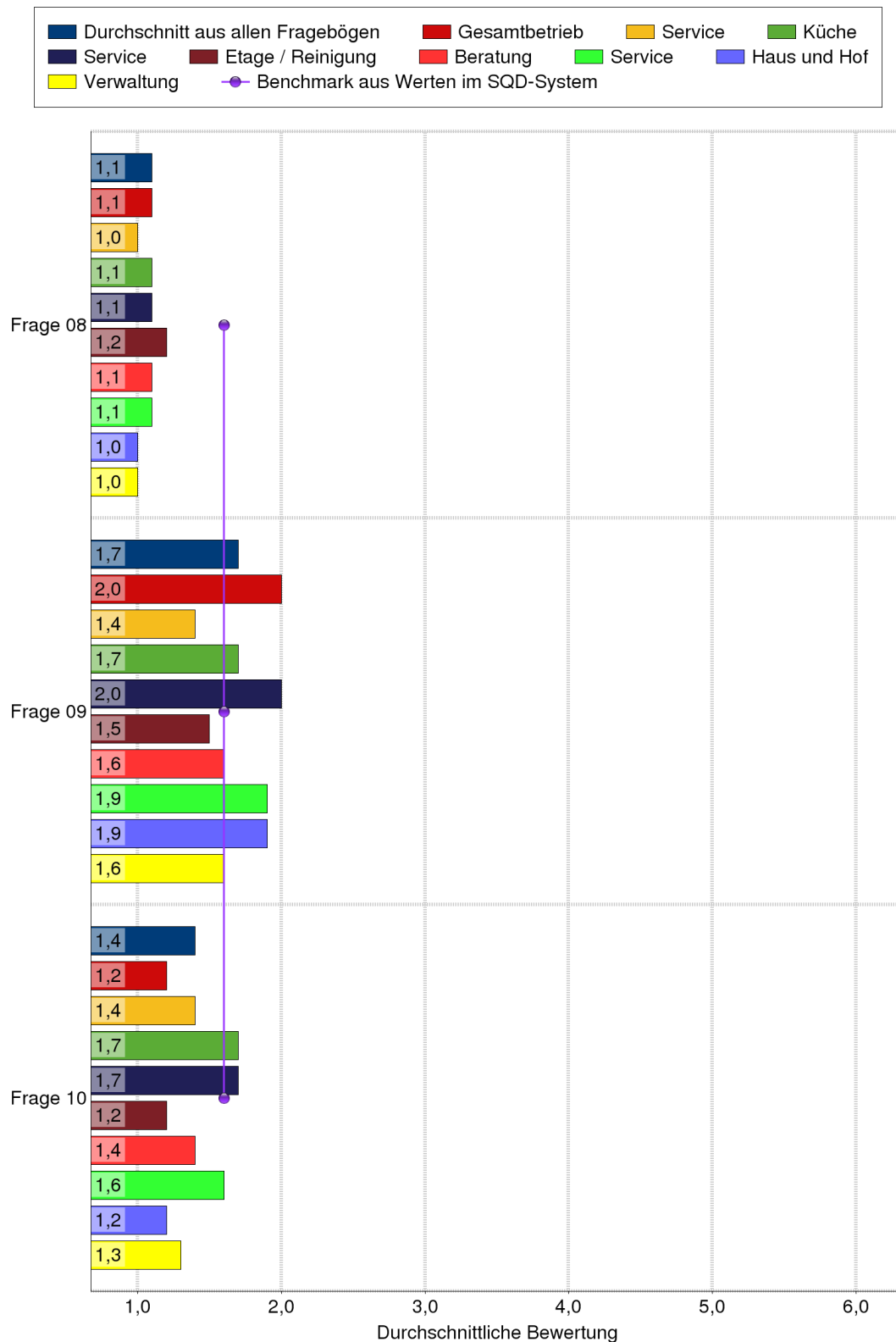


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):



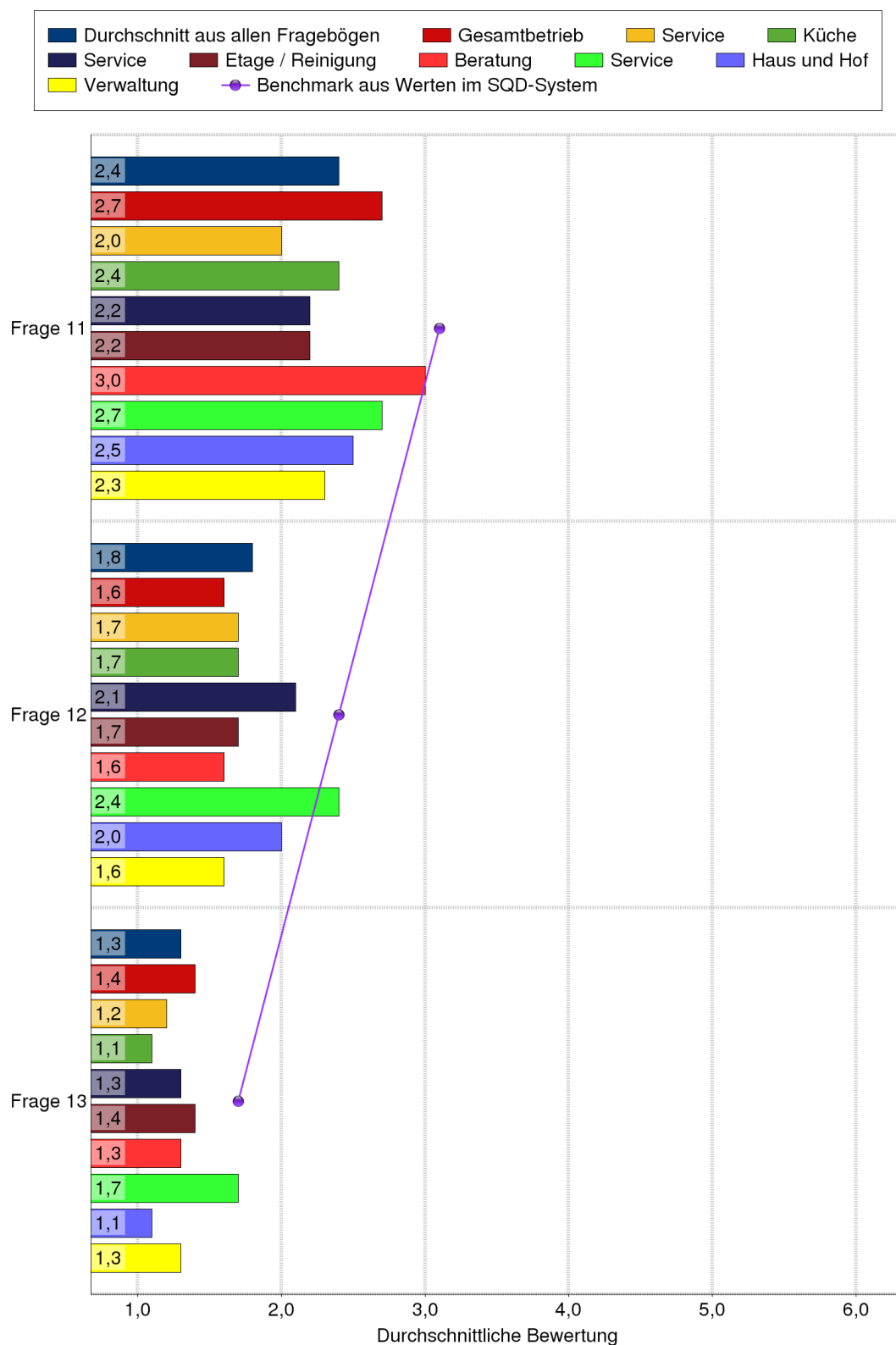


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):



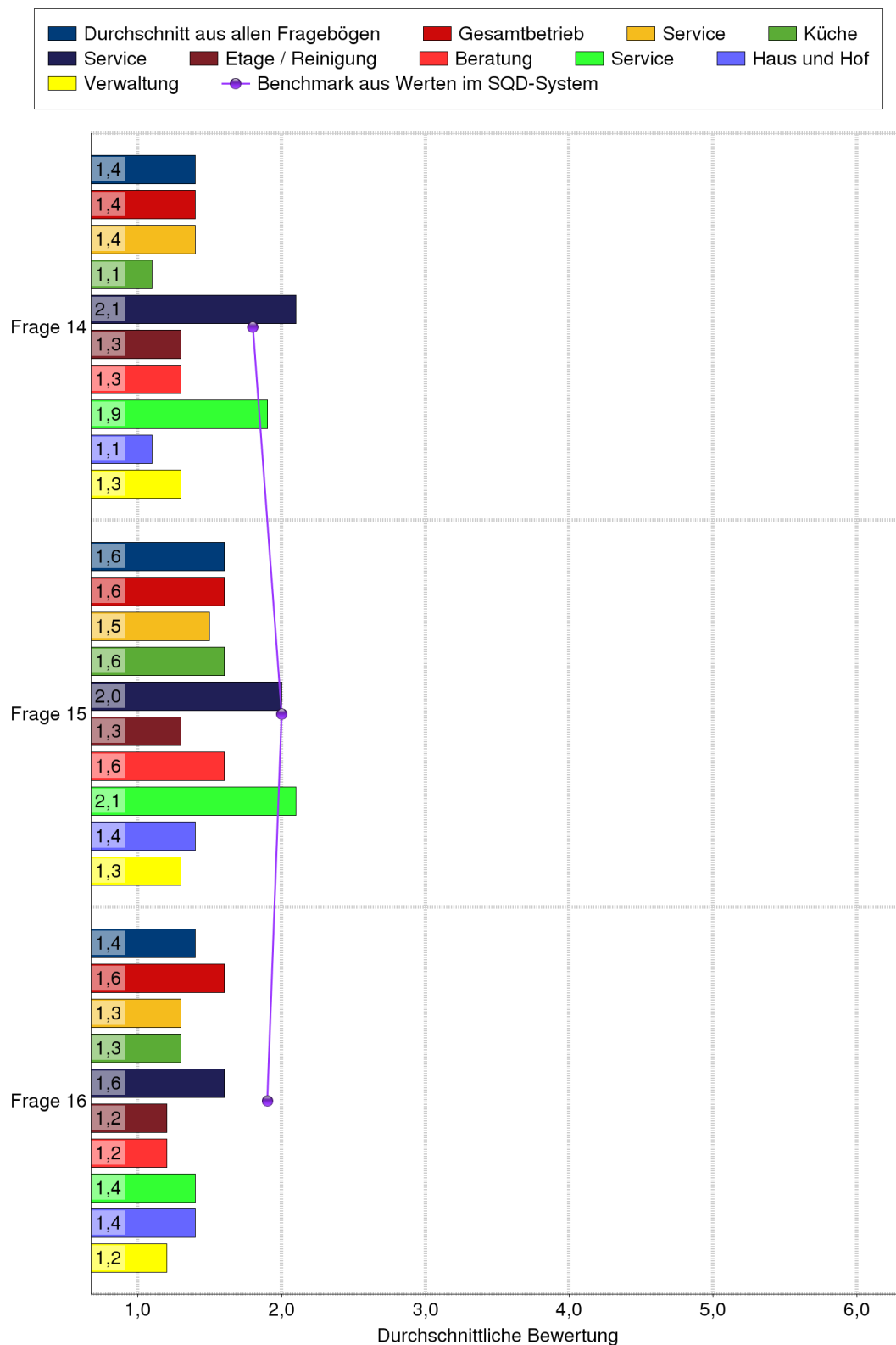


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):



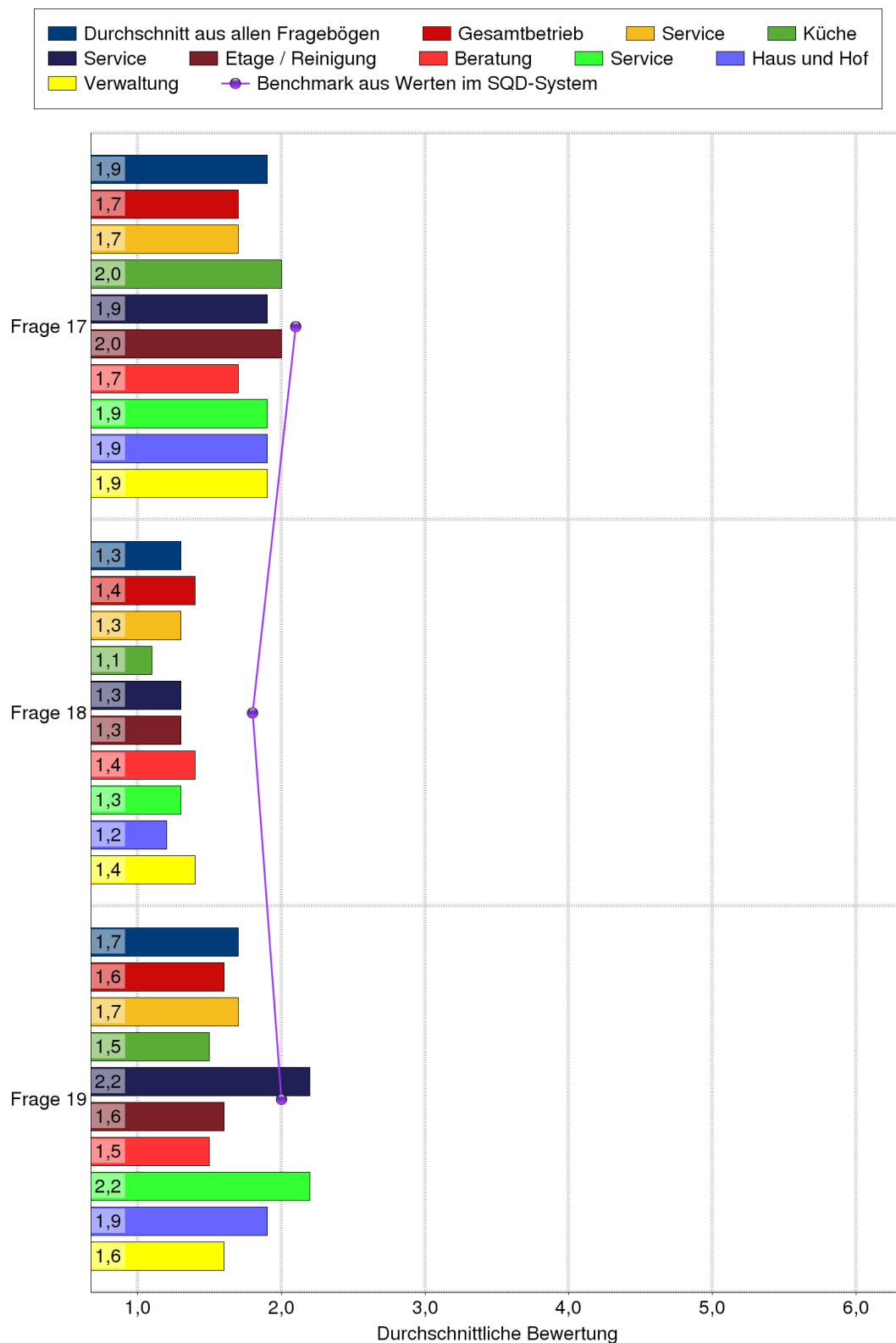


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):



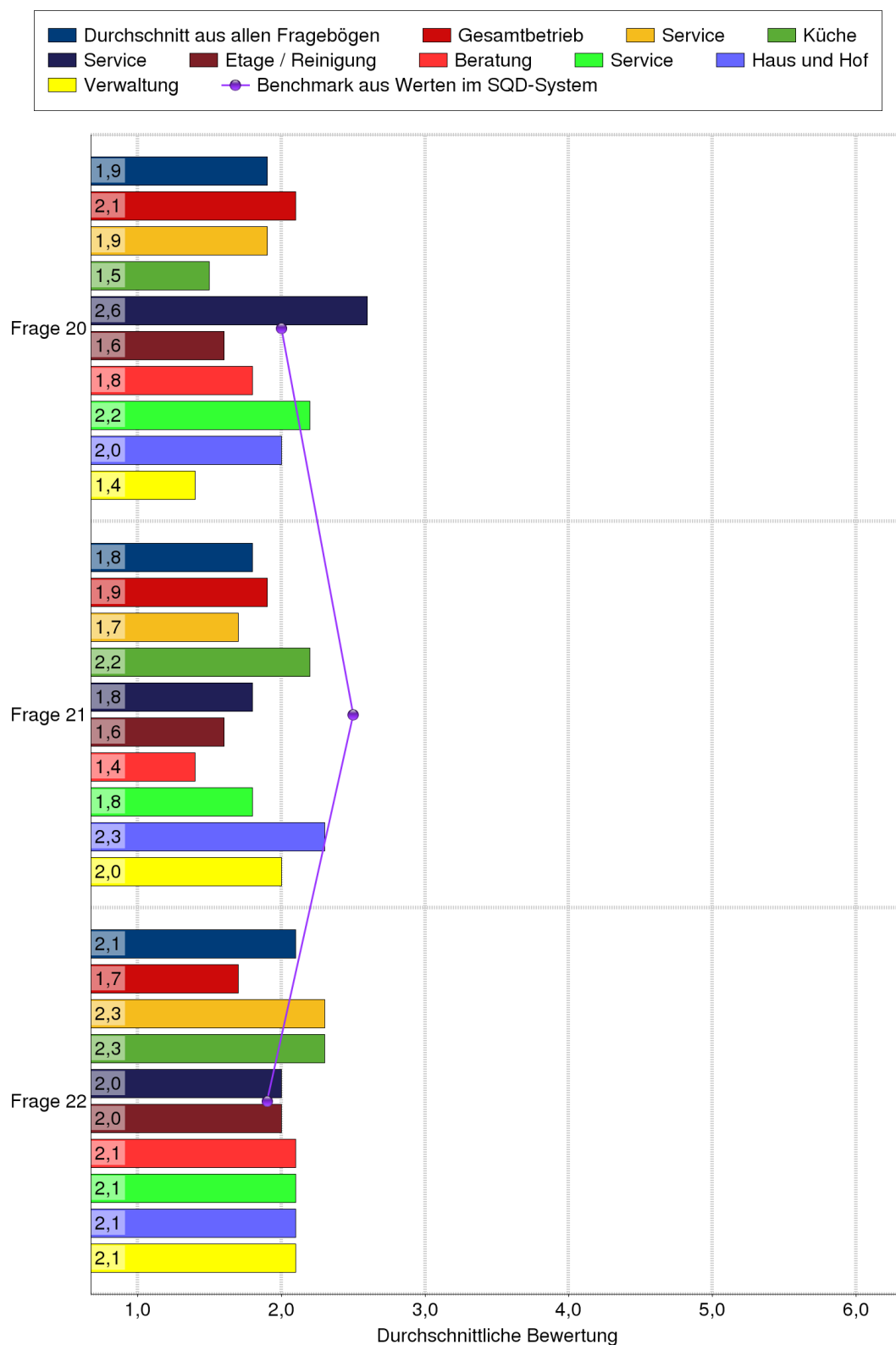


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):



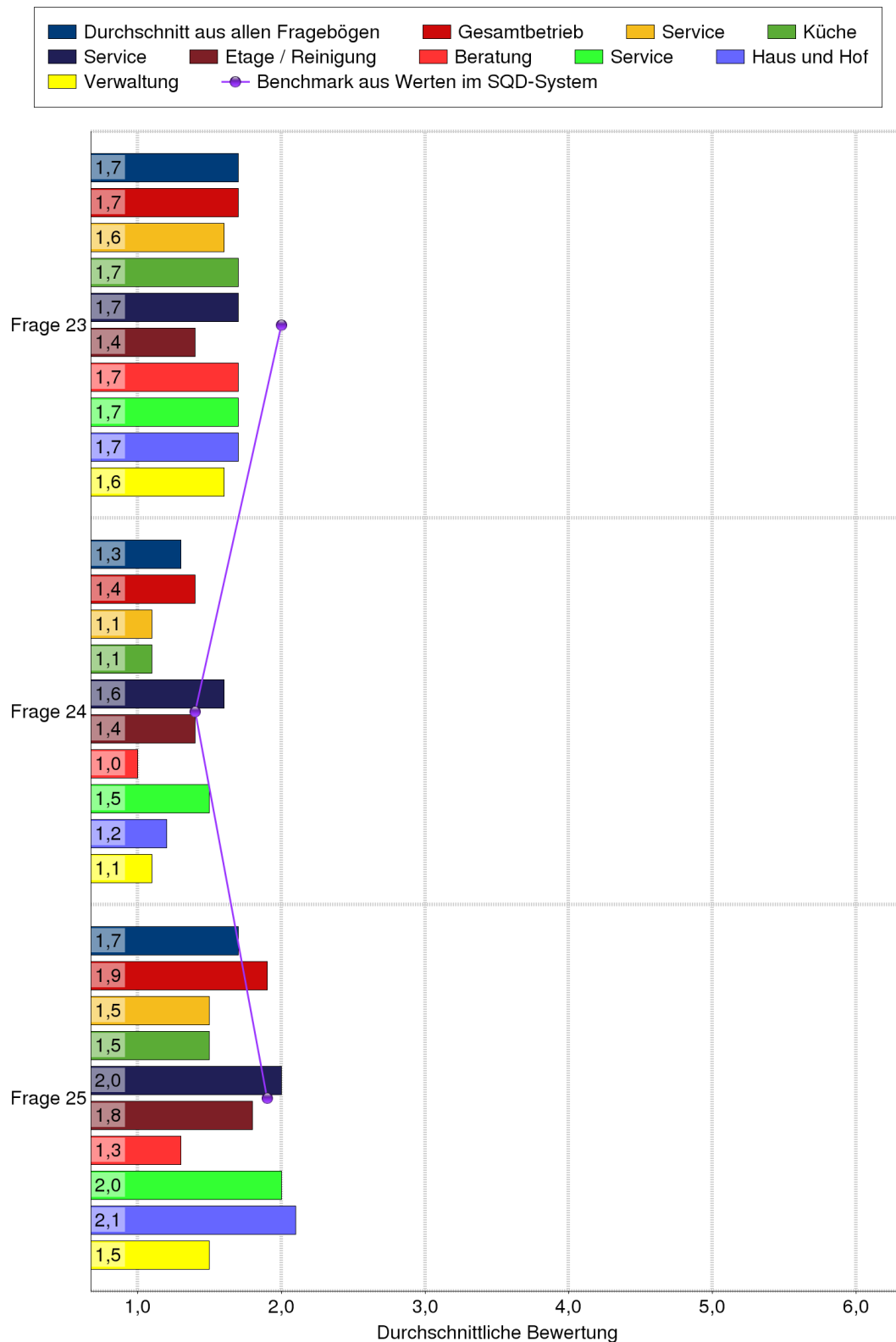


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):



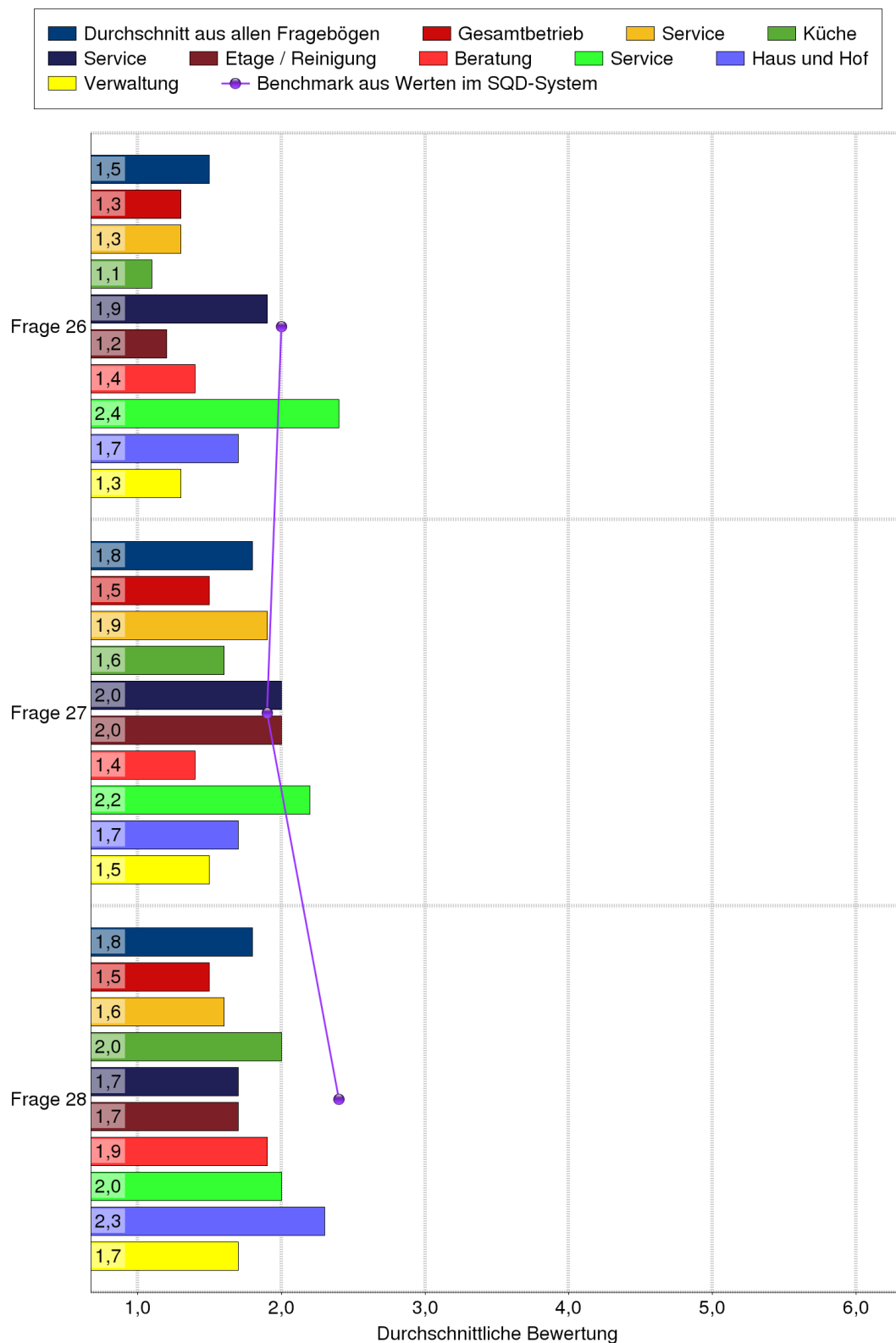


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):



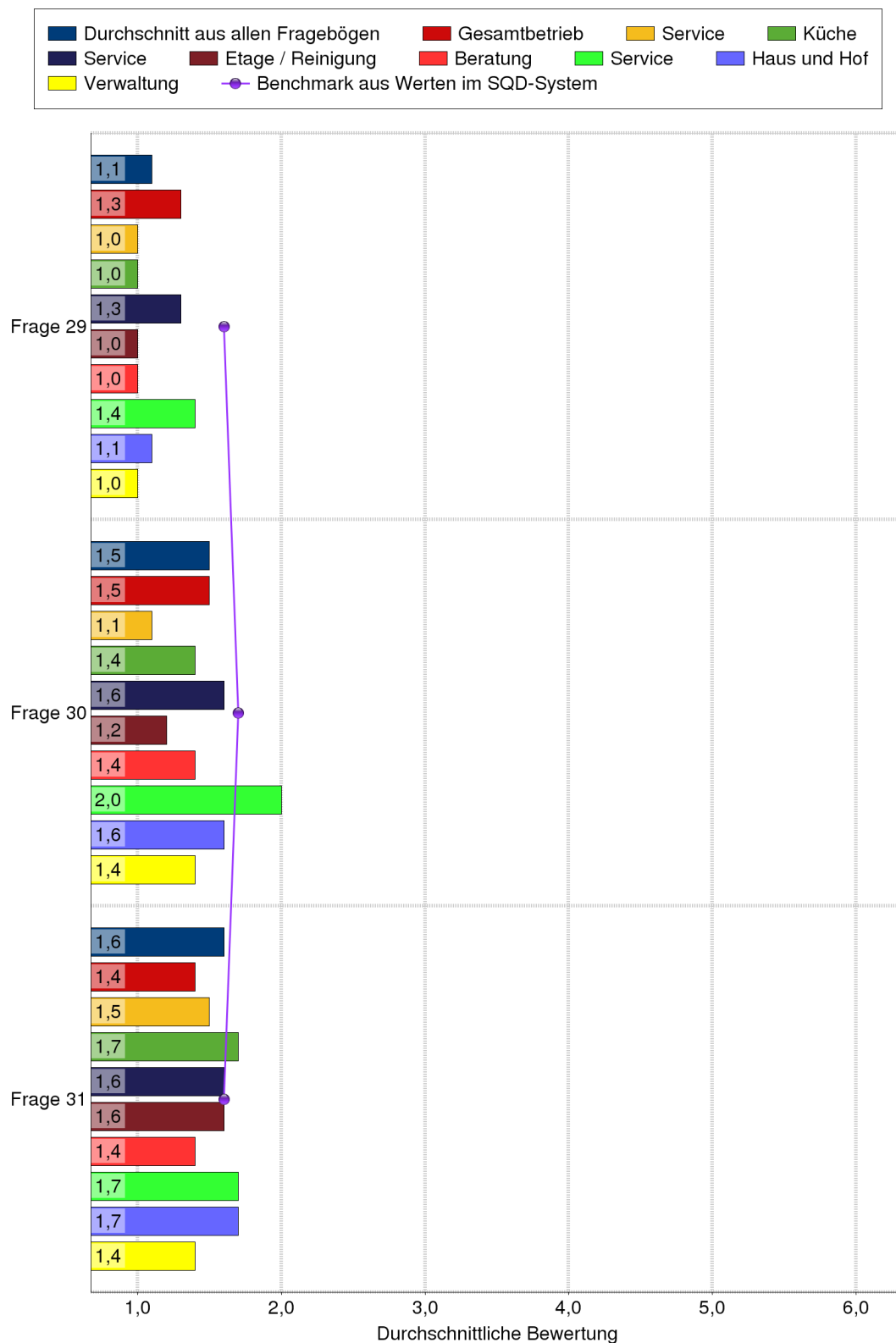


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):



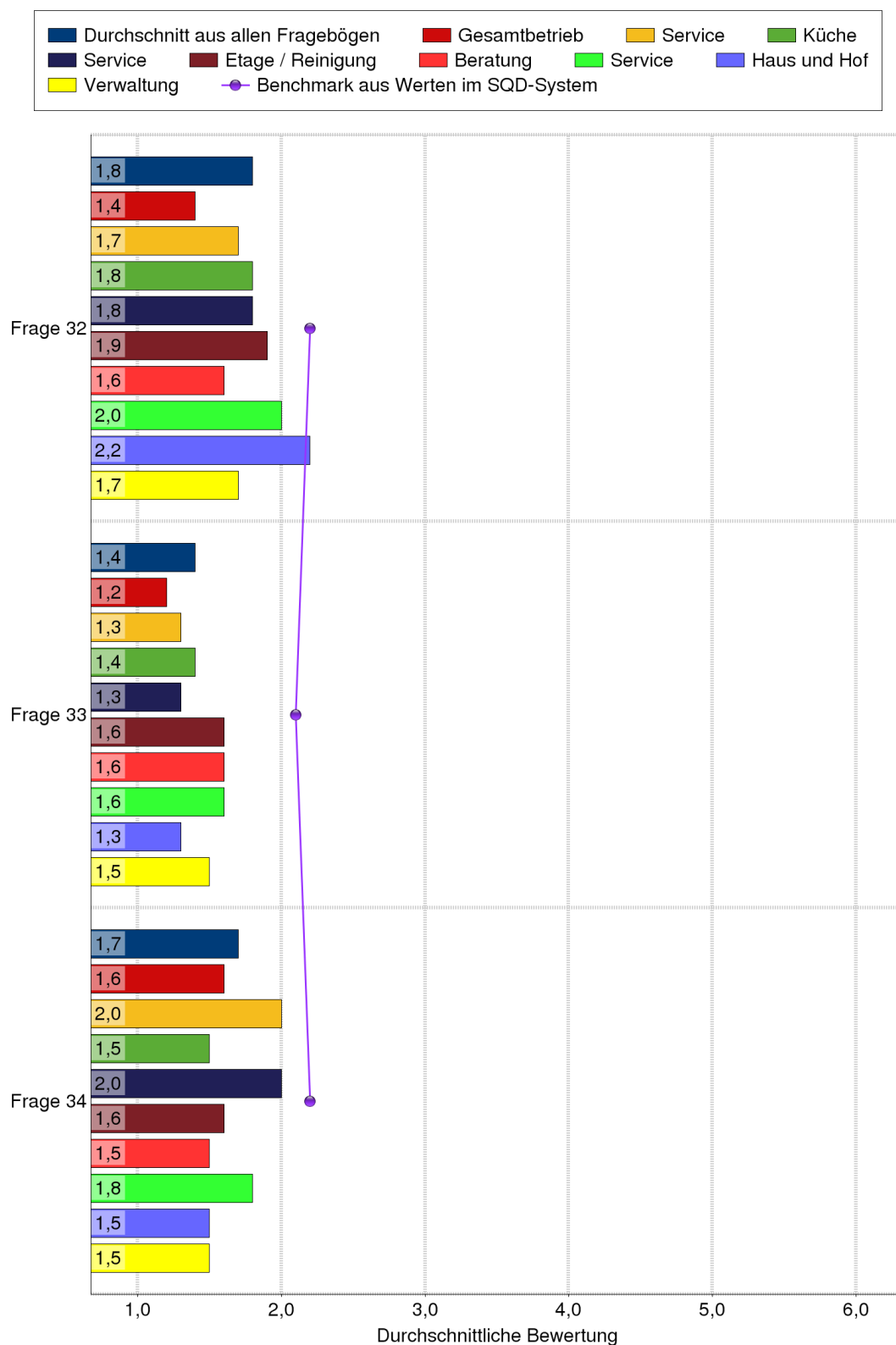


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):



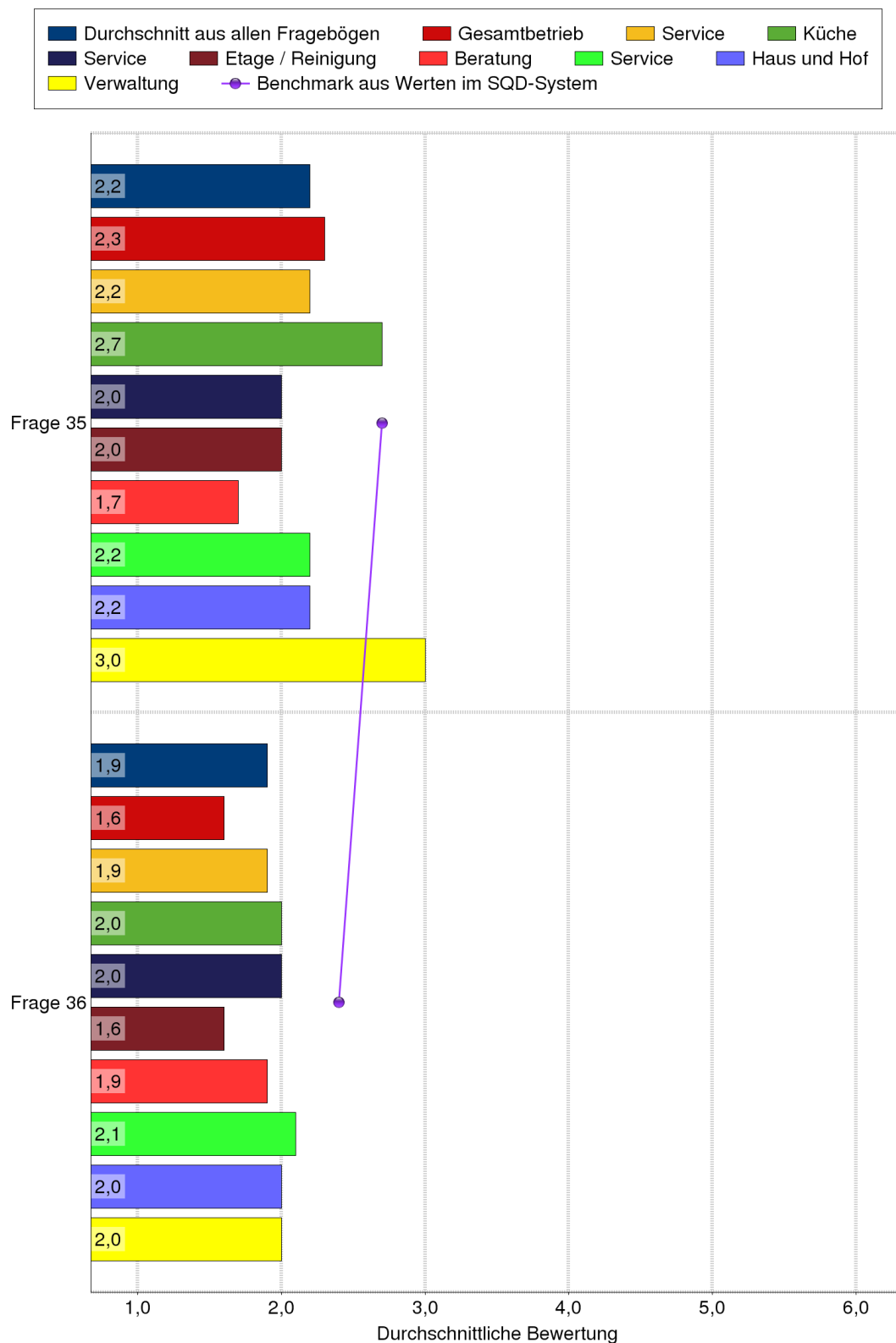


Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):





Gesamtbetrieb nach Mitarbeitergruppen (Fortsetzung):





Anmerkungen der Mitarbeiter

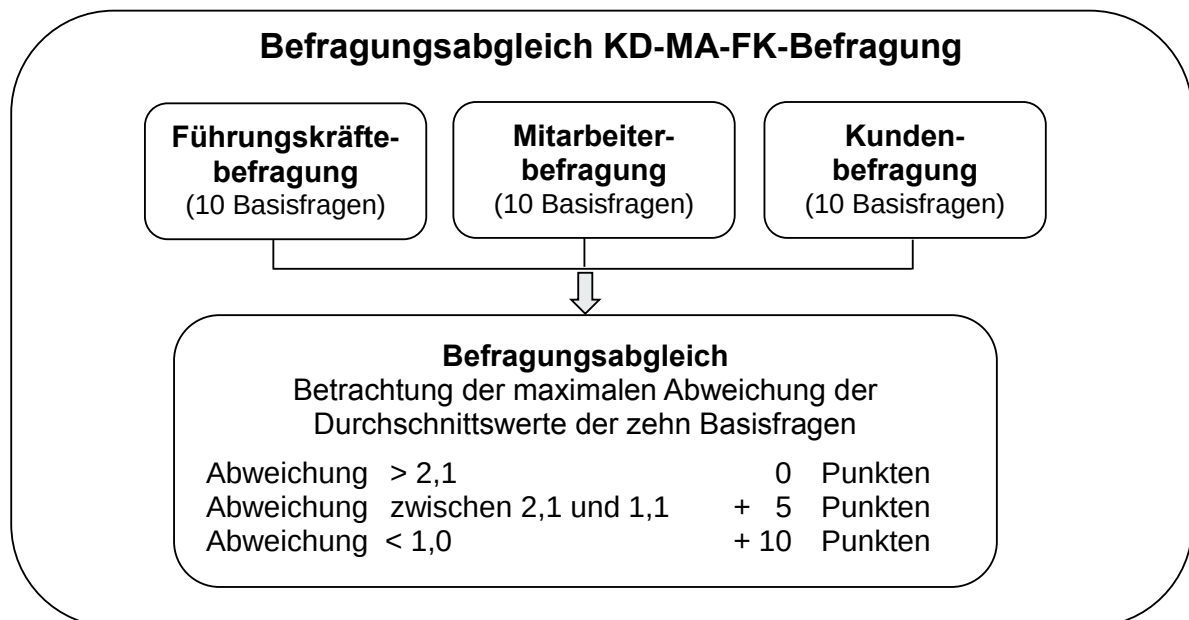
Es liegen keine Anmerkungen von Mitarbeitern vor



Befragungsabgleich KD-MA-FK-Befragung

Der erste Abgleich zwischen den Kunden, den Mitarbeitern und den Führungskräften ergab eine durchschnittliche Differenz von **0,3 Schulnoten**.

Erzielte Bonus-Punkte: 10



Quelle: SQD, 2012



Stärken-Schwächen-Profil

	Note
1. Kunden kennen und begeistern	
1. Unser oberstes Ziel ist es den Kunden zufriedenzustellen und zu begeistern.	1,0
2. Wir ermitteln regelmäßig die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden (z. B. kontinuierliche Beobachtungen, Befragungen, persönliche Gespräche).	2,0
3. Die Qualitätsansprüche und Standards orientieren sich an den Bedürfnissen und Erwartungen unserer Kunden.	2,0
4. Wir erstellen individualisierte, zielgruppenspezifische Angebote, um die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden erfüllen zu können.	1,0
5. In unserer täglichen Arbeit bedienen und beraten wir den Kunden nach seinen Bedürfnissen und gehen auf die individuellen Sonderwünsche des Kunden ein.	2,0
6. Wir sind im Kundenkontakt zuvorkommend und freundlich.	1,0
2. Grundsätze und Strukturen des Unternehmens festlegen und verfolgen	
7. Unsere Unternehmensgrundsätze (u. a. Vision, Philosophie, Leitbild, Organigramm) sind schriftlich definiert.	2,0
8. Wir haben Ziele, die regelmäßig auf ihre Aktualität überprüft und bei Bedarf angepasst werden.	2,0
9. Unsere tägliche Arbeit orientiert sich an den Unternehmensgrundsätzen und -Zielen.	2,0
10. Die Qualitätsansprüche unseres Unternehmens an die eigenen Produkte und Dienstleistungen sind klar definiert.	2,0
11. Unsere Führungskräfte sind sich bewusst, dass Qualitätskontrollen einen wichtigen Bestandteil des Qualitätsmanagements darstellen.	2,0



Note

3. Mitarbeiter führen und motivieren

- | | |
|---|-----|
| 12. Die Mitarbeiter sind fachlich kompetent und ausreichend qualifiziert für die Aufgaben, die sie erledigen sollen. | 2,0 |
| 13. Wir bieten allen unseren Mitarbeitern die Möglichkeit zur Weiterbildung (z. B. Seminare und Schulungen, Veranstaltungen, Messen, interne Schulungsaktivitäten, Unterweisungen etc.) an. | 2,0 |
| 14. Die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Mitarbeiter werden regelmäßig ermittelt. | 2,0 |
| 15. In regelmäßigen Abständen finden Mitarbeitergespräche statt. | 2,0 |
| 16. Bei Mitarbeitergesprächen werden die individuellen Mitarbeiterziele überprüft und unter Berücksichtigung ihrer Stärken und Schwächen neue Ziele festgelegt. | 2,0 |
| 17. Die zu erlernenden Aufgaben während der Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter sind genau festgelegt. | 2,0 |
| 18. Wir erledigen unsere Aufgaben mit Spaß und Freude. | 2,0 |
| 19. Auch in schweren Situationen hält das Team zusammen und sucht gemeinsam nach Lösungen. | 2,0 |
| 20. Durch Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter erhalten wir wichtige Informationen und neue Ideen für die stetige Weiterentwicklung. | 2,0 |

4. Kooperationen und Partnerschaften nutzen und pflegen

- | | |
|---|-----|
| 21. Bei der Auswahl unserer Partner achten wir darauf, dass diese unsere Qualitätsansprüche erfüllen können. | 2,0 |
| 22. Wir haben ein faires und gutes Verhältnis zu unseren Kooperationen und Partnern; Geben und Nehmen stehen im Einklang. | 2,0 |
| 23. Die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kooperationen und Partnerschaften werden regelmäßig ermittelt. | 2,0 |



Note

5. Klar und zielführend kommunizieren

- | | |
|--|-----|
| 24. Die Unternehmensgrundsätze (Vision, Philosophie, Leitbild, Organigramm) und -Ziele werden von der Leitung und den Führungskräften erklärt und vermittelt. | 2,0 |
| 25. Die interne Kommunikation (mit anderen Mitarbeitern und Abteilungen) funktioniert reibungslos (z. B. Teammeetings, internes Netzwerk, Verteiler) in unserem Unternehmen. | 2,0 |
| 26. Wir informieren unsere Mitarbeiter über relevante bzw. aktuelle Themen. | 1,0 |
| 27. Wichtige Ergebnisse vom Informations- und Erfahrungsaustausch werden schriftlich festgehalten. | 2,0 |
| 28. Wichtige Informationen (z. B. Aufgabenprofile, ServiceAbläufe, Arbeitshinweise) für die Ausführung der Arbeit sind für die jeweils betroffenen Mitarbeiter zugänglich. | 2,0 |
| 29. Die externe Kommunikation (mit Partnern, Kunden, externen Organisationen/ Institutionen) funktioniert reibungslos in unserem Unternehmen. | 2,0 |
| 30. Unsere Werbung ist aktuell und entspricht den angebotenen Leistungen. | 2,0 |
| 31. Unser Preis-/ Leistungsverhältnis, das wir den Kunden bieten, ist angemessen. | 2,0 |
| 32. Das Dienstleistungsangebot sowie die entsprechenden Marketingmaßnahmen sind auf die Zielgruppen ausgerichtet. | 2,0 |

6. ServiceAbläufe gemeinsam gestalten und leben

- | | |
|---|-----|
| 33. Relevante wiederkehrende Arbeits- und ServiceAbläufe werden in unserem Unternehmen in Form von Handlungsanweisungen, Checklisten, Vorlagen etc. dokumentiert. | 2,0 |
| 34. Die Dokumentation von Arbeits- und ServiceAbläufen wird regelmäßig auf Aktualität überprüft und bei Bedarf angepasst. | 2,0 |
| 35. Der Umgang mit Beschwerden ist in unserem Unternehmen festgelegt und schriftlich dokumentiert. | 2,0 |



Note

7. Nachhaltiges und regionales Handeln bei bewusstem Ressourceneinsatz

- | | |
|--|-----|
| 36. Unsere Ressourcen (z. B. Finanzen, Arbeitskraft, Infrastruktur, Betriebsmittel) werden sinnvoll und wirtschaftlich (z. B. unter Berücksichtigung von Kennzahlen) eingesetzt. | 3,0 |
| 37. Wir verfügen über, im Vorfeld rechtzeitig, vereinbarte Budgets. | 3,0 |
| 38. Wir steuern bzw. kontrollieren unsere Ausgaben. | 2,0 |
| 39. Bei Investitionen holen wir Vergleichsangebote ein. | 2,0 |
| 40. Die Geräte werden regelmäßig gewartet und auf ihre Leistungsfähigkeit überprüft. | 2,0 |
| 41. Die Reinigung bzw. Wartung unserer Geräte und Einrichtungen wird dokumentiert (z. B. Checklisten, Arbeitsprotokolle). | 2,0 |
| 42. Wir arbeiten umweltbewusst und Ressourcen schonend (z. B. eingesetzte Finanzen, Arbeitskraft, Infrastruktur und Betriebsmittel). | 2,0 |
| 43. Wir verbinden unternehmerisches Handeln mit sozialer Verantwortung und begegnen Menschen vorurteilsfrei und wertschätzend. | 2,0 |
| 44. Wir arbeiten mit Anbietern (Dienstleister, Anbieter von regionalen Produkten etc.) aus der Region zusammen. | 1,0 |



Note

8. Regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln

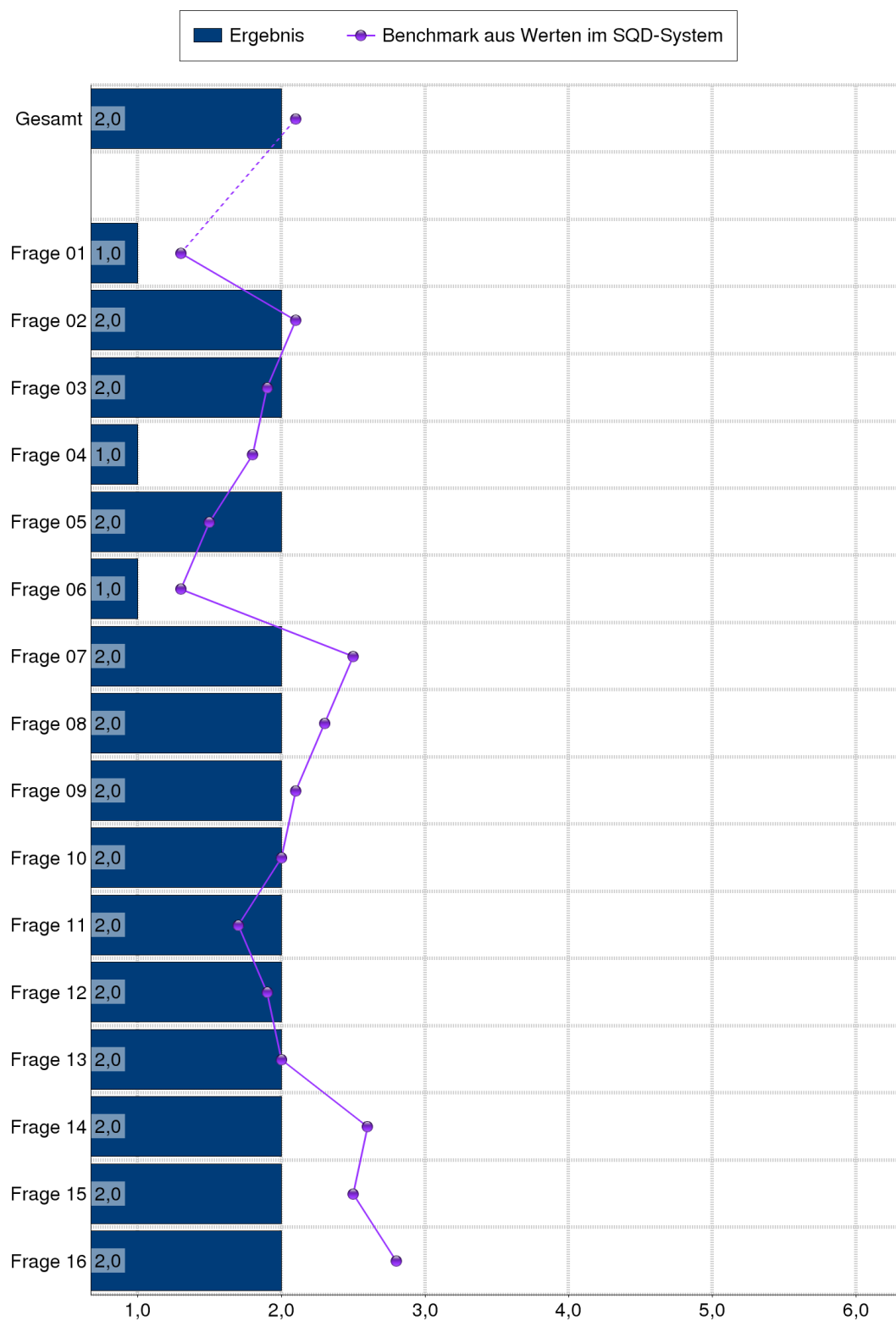
- | | |
|---|-----|
| 45. Wir analysieren kontinuierlich die allgemeinen Marktveränderungen und Trends und reagieren entsprechend darauf. | 3,0 |
| 46. Der Kunde wird von uns dazu animiert, Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen. | 2,0 |
| 47. Wir ermitteln gezielt die sich verändernden Erwartungen unserer Kundengruppen und erhalten dadurch wichtige Informationen für die stetige Weiterentwicklung. | 2,0 |
| 48. Wir planen neue Maßnahmen, führen sie im Unternehmen ein, kontrollieren ihre Wirksamkeit und suchen bei Bedarf nach weiteren Verbesserungen. | 2,0 |
| 49. Die Erfüllung und die Aktualität unserer Qualitätsanforderungen werden in regelmäßigen Abständen kontrolliert (z. B. interne Q-Checks, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen). | 2,0 |
| 50. Wir arbeiten mit branchenspezifischen Kennzahlen, um die Zielerreichung und den Ressourceneinsatz zu kontrollieren und rechtzeitig auf negative Entwicklungen reagieren zu können. | 3,0 |
| 51. Wir kennen die Werte unserer Kennzahlen und sind bestrebt, diese ständig zu verbessern, um unsere gesteckten Ziele zu erreichen. Verschlechtern sich die Werte werden die Gründe erörtert und Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. | 2,0 |

Gesamt: **2,0**



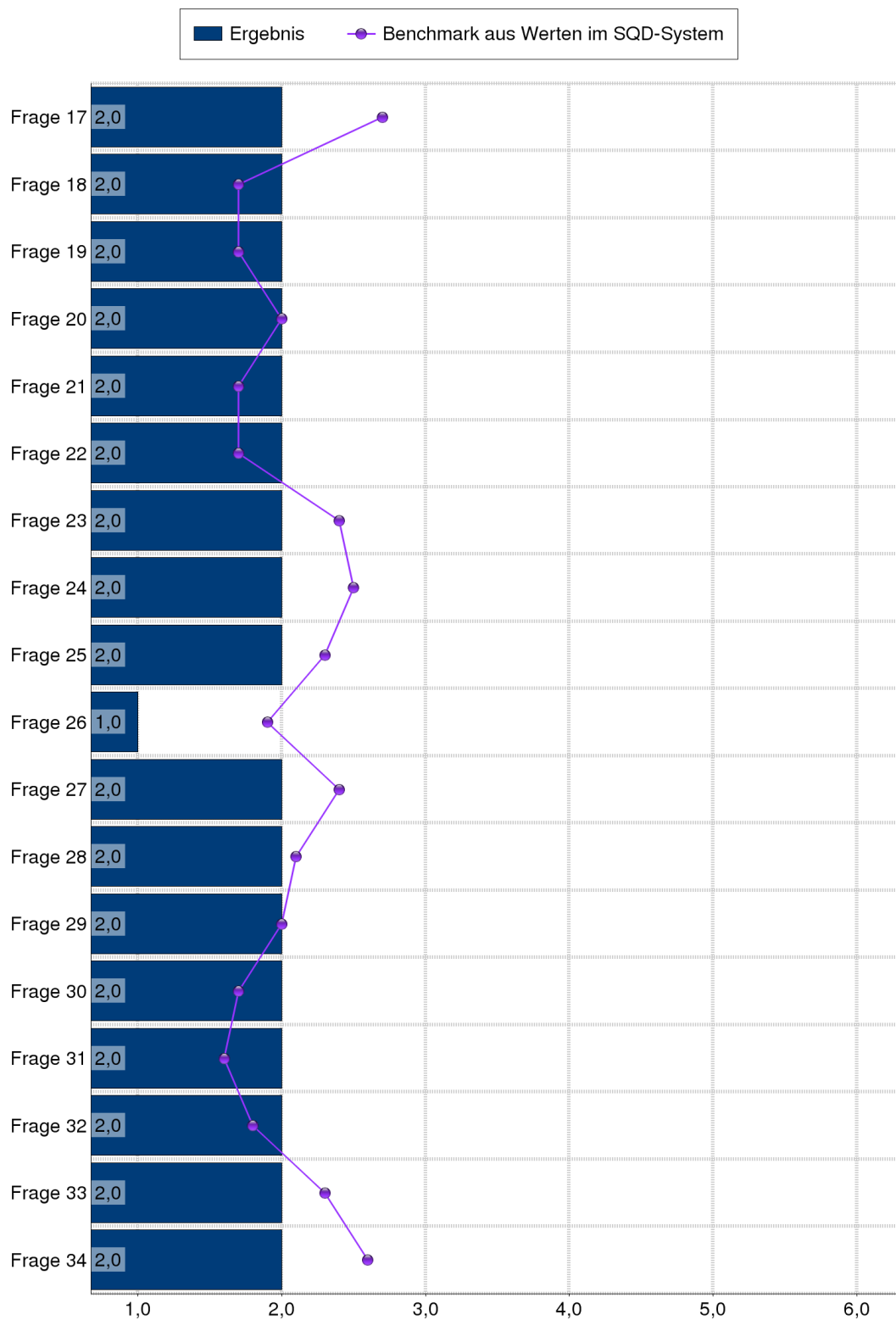
Grafische Auswertung Stärken-Schwächen-Profil

Gesamtbetrieb Stärken-Schwächen-Profil:



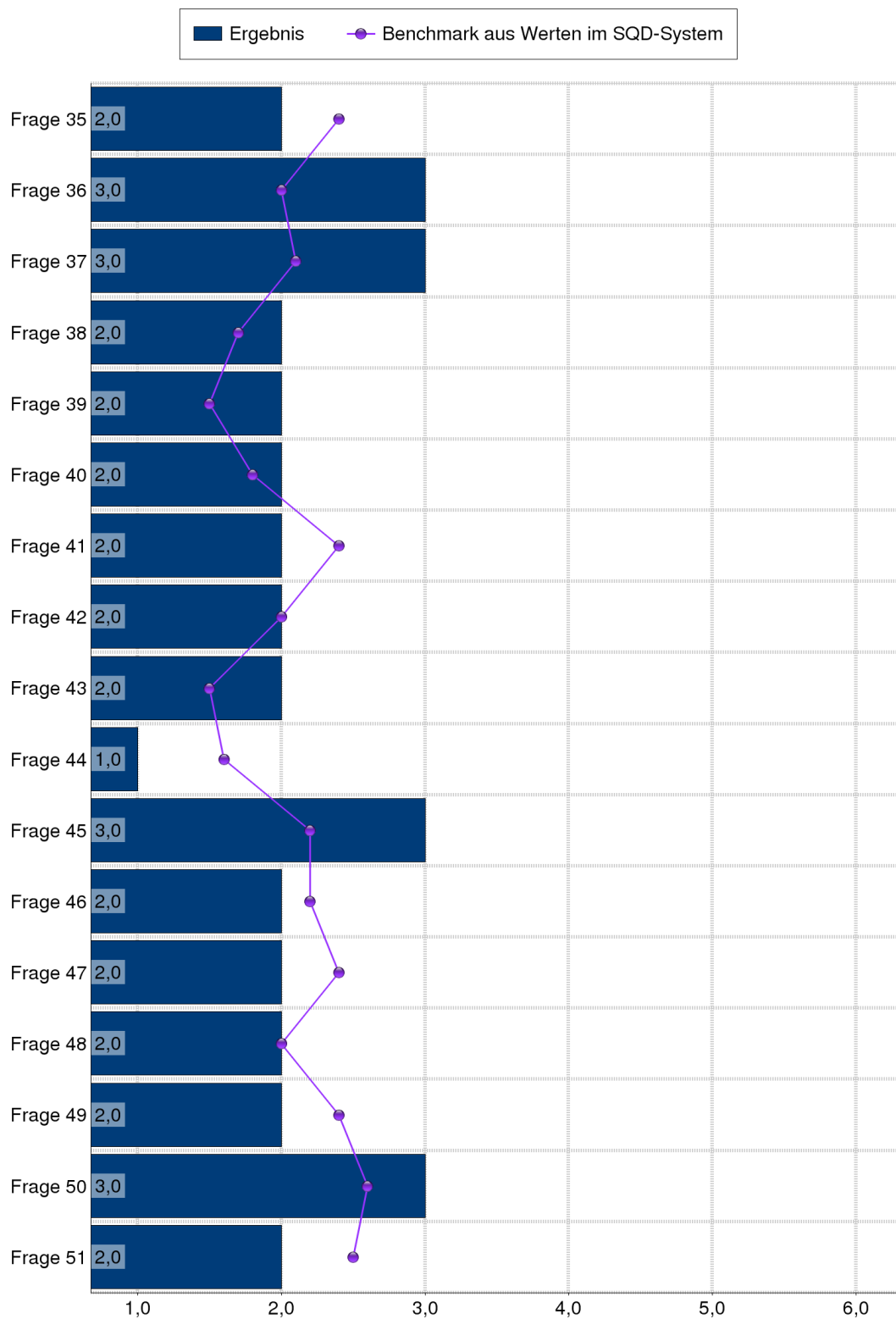


Gesamtbetrieb Stärken-Schwächen-Profil (Fortsetzung):





Gesamtbetrieb Stärken-Schwächen-Profil (Fortsetzung):

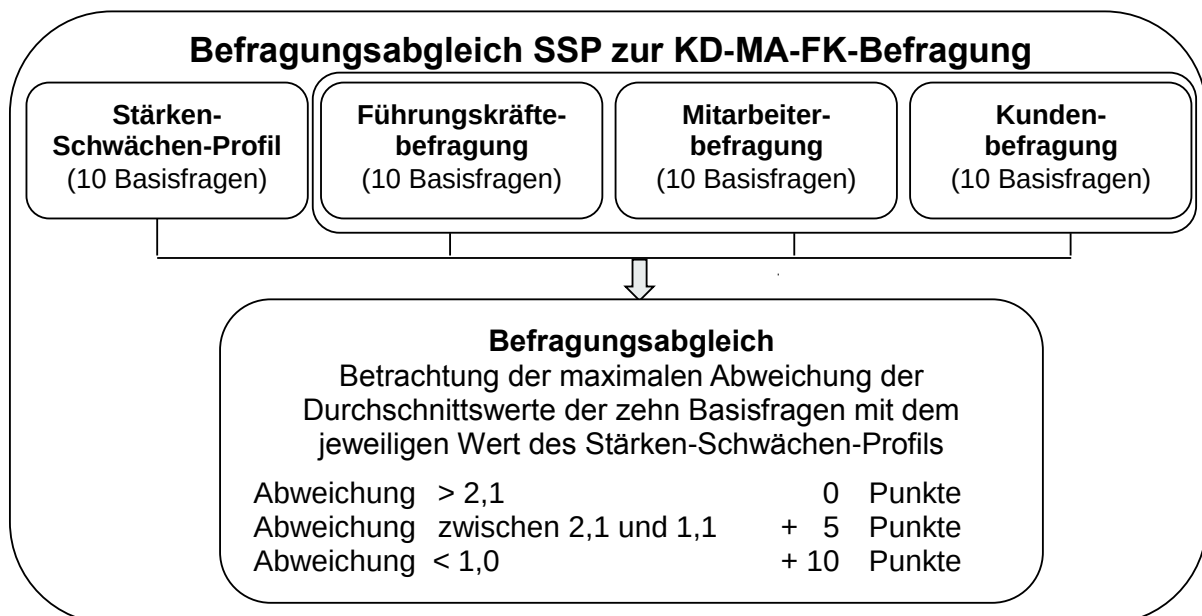




Befragungsabgleich SSP zur KD-MA-FK-Befragung

Der zweite Abgleich zwischen den Kunden, den Mitarbeitern, Führungskräften und dem Stärken-Schwächen-Profil ergab eine durchschnittliche Differenz von **0,4 Schulnoten**.

Erzielte Bonus-Punkte: 10



Quelle: SQD, 2012



MysteryCheck

Mysterybefragung: Tagungszentrum

Administrative Angaben

Welche der nachfolgend genannten Kontaktwege wurden bei diesem Mystery Check genutzt:

- | | |
|-----------|------|
| 1. Besuch | Ja |
| 2. Anruf | Ja |
| 3. Email | Ja |
| 4. Brief | Nein |
| 5. Fax | Nein |

6. Datum / Uhrzeit des Besuchs
(wenn kein Besuch stattgefunden hat, dann bitte den Testzeitraum vom Erstkontakt bis Abschluss des Mystery Checks benennen):

28.4.2016, Anreise: 16 Uhr bis 29.4.2016 Abreise: 8 Uhr 30

- | | |
|--|------|
| 7. Kontaktformular auf Internetseite | Nein |
| 8. Prüfperson
(der Name der hier genannten Person darf auf dem Prüfbericht nicht ausgedruckt werden!) | |

9. Beobachtete Bereiche vor Ort
(zählen Sie bitte alle Bereiche auf, die Sie beobachtet haben):

Speiseraum, Tagungsräume, Zimmer, Rezeption, Aufenthaltsraum, Außenbereiche, Toilette

Vorabinformation Internet Homepage

- | | |
|---|----|
| 10. Gibt es Vorabinformationen über das Internet? | Ja |
| 11. Wenn JA wie lautet die Webseite: | |

<http://www.gut-haferkorn.de/gut-haferkorn/>

Wenn JA bewerten Sie die Webseite:

- | | |
|-------------|---|
| 12. Aktuell | 6 |
|-------------|---|



- | | |
|---|---|
| 13. Benutzerfreundlich | 4 |
| 14. Funktional | 3 |
| 15. Auf Kundengruppen abgestimmt | 3 |
| 16. Mehrsprachigkeit | 6 |
| 17. In gängigen Suchmaschinen (z. B. Google) auffindbar | 1 |
| 18. Platz für Ihre Bemerkungen: | |

Zu Aktualität: Leider wirkt die Website sehr vernachlässigt, bei den Terminen stehen noch Veranstaltungen von 2015 drin (geprüft am 26.4.2016).

Zu Benutzerfreundlichkeit/Funktionalität:

Die Website macht den Eindruck, dass sie nicht ganz zeitgemäß aufgebaut ist.

Die Struktur ist sehr verschachtelt und einige Informationen konnte ich nur mit der gezielten Eingabe von Suchbegriffen bei Google finden, da ich mich auf der Website nicht zurecht finden konnte.

Beispiel: Ich war auf der Suche nach Übernachtungsmöglichkeiten im Gut Haferkorn. In der Menüstruktur hätte ich in den Menüpunkten "Tagungslandschaft" -> "Innenbereich" -> "Übernachtungsräume" klicken müssen. Darauf bin ich nicht gekommen, da ich Übernachtungsleistungen nicht unter Tagungsleistungen zähle. Der Punkt hätte auch bei Feierlichkeiten stehen können, bei einer Hochzeit übernachtet man häufig auch in oder in der Nähe des Veranstaltungsortes.

Auch würde ich die "Aktivitäten" nie unter Tagungslandschaft -> Außenbereich suchen. Als Endverbraucher kann ich nicht wissen, dass alle Aktivitäten draußen stattfinden und würde daher vermuten, dass im Gut Haferkorn keine Aktivitäten angeboten werden bzw. dass es kein Rahmenprogramm gibt.

Die Website ist nicht responsiv, d. h. die Benutzung mit mobilen Geräten wie Smartphones ist nur eingeschränkt möglich.

Es gibt keine Möglichkeit, die Schriftgröße zu verändern. Nutzt man hierfür die Zoomfunktion des Browsers, wird ein Teil des Bildes "abgeschnitten", da die Website kein responsives Design hat.

Zu "Auf Kundengruppen abgestimmt": Auf der Website wird zwischen Tagungen und Feiern unterschieden, jedoch gibt es bei den Feierlichkeiten nur sehr wenige Informationen. Sind der "Innenbereich" und der "Außenbereich" nur Tagungsgästen vorbehalten?

Zu Mehrsprachigkeit: Ich habe keine fremdsprachige Version der Website gefunden.

Informationsanfrage / Prospektversand

Auf welche Art erfolgte die Informations-/Prospektanfrage

- | | |
|---------------------------------------|------|
| 19. Kontaktformular auf Internetseite | Nein |
| 20. Emailanfrage | Ja |



- | | |
|---|------|
| 21. Brief | Nein |
| 22. Faxanfrage | Nein |
| 23. Telefon | Nein |
| 24. Benötigte Antwortzeit in Arbeitstagen (nur die Zahl eintragen):
Info: ein Arbeitstag ist ein Tag, an dem das Unternehmen
persönlichen Kontakt anbietet) | 3 |

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

- | | |
|--|---|
| 25. Persönliche bzw. namentliche Ansprache | 1 |
| 26. Angaben sind korrekt | 1 |
| 27. Die Prospekte wirken glaubwürdig und ehrlich | 1 |
| 28. Informationen sind gut lesbar, übersichtlich und verständlich
gestaltet | 1 |
| 29. Nur angeforderte Prospekte sind angekommen | 1 |
| 30. Die Hausprospekte haben ein einheitliches CI | 1 |
| 31. Bemerkungen: | |

Vom Prospektmaterial war ich positiv überrascht. Nachdem ich die Website studiert hatte und mich nicht zurecht finden konnte, hatte ich einen unprofessionellen Eindruck erhalten. Dass die Informationen zum Tagungsbereich so gut aufgearbeitet sind, habe ich nicht erwartet.

Erste Kontaktaufnahme

- | | |
|---|---|
| 32. Bitte geben Sie die angerufene Telefonnummer an:

034321637190 | |
| 33. Anzahl der Klingeltöne bis zur Gesprächsannahme (nur die Zahl eintragen): | 2 |

Bitte bewerten sie folgende Aussagen:

- | | |
|---|---|
| 34. Mitarbeiter sind freundlich | 1 |
| 35. Beratung ist kompetent | 1 |
| 44. Angaben sind korrekt | 1 |
| 37. Anrufbeantworter ist bei Abwesenheit eingeschaltet
(wenn Sie immer jemanden erreicht haben, dann k.A.) | 1 |



38. Bitte geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die Sie kontaktiert haben:

info@gut-haferkorn.de

39. Benötigte Antwortzeit bei E-Mail (in Arbeitstagen): 2
Info: ein Arbeitstag ist ein Tag, an dem das Unternehmen persönlichen Kontakt anbietet, außer Prospektversand)
40. Benötigte Antwortzeit bei Brief (in Arbeitstagen):
Info: ein Arbeitstag ist ein Tag, an dem das Unternehmen persönlichen Kontakt anbietet, außer Prospektversand)
41. Benötigte Antwortzeit bei Fax(in Arbeitstagen):
Info: ein Arbeitstag ist ein Tag, an dem das Unternehmen persönlichen Kontakt anbietet, außer Prospektversand)
42. Das Schreiben ist freundlich und höflich verfasst 1
43. Fragen wurden kompetent und konkret beantwortet 1
45. Bemerkungen

Meine E-Mail Anfrage habe ich am 19.4. abends gestellt. Die Reaktion kam erst am Nachmittag des 21.4.2016.

Der Telefonkontakt war sehr angenehm und kundenfreundlich. Die Mitarbeiterin ist auf meine Wünsche eingegangen und hat mir das Gefühl gegeben, alles sei kein Problem, alles sei machbar. Auf Wunsch erhielt ich eine E-Mail mit einer Buchungsbestätigung für mein Zimmer.

Der Anruf außerhalb der Öffnungszeiten wurde nach 4 Mal Klingeln von einem Anrufbeantworter entgegen genommen.

46. Bemerkungen:

Buchung / Bestätigung

47. Haben Sie eine Buchung / Bestätigung im Zusammenhang mit Ihrem Mystery Check durchgeführt bzw. erhalten? Ja
48. Wenn „Ja“: Benötigte Antwortzeit in Arbeitstagen (nur die Zahl eintragen): 1
Info: ein Arbeitstag ist ein Tag, an dem das Unternehmen persönlichen Kontakt anbietet

Bitte bewerten sie folgende Aussagen:

49. Angaben sind korrekt 1
50. Bestätigung ist transparent und übersichtlich gestaltet 1
51. Angaben entsprechen den vorher getroffenen Vereinbarungen 1



52. Bemerkungen:

Die Buchungsbestätigung kam auf Nachfrage. Ich vermute, ich hätte keine Bestätigung erhalten, wenn ich nicht darum gebeten hätte. Die Bestätigung kam sehr zügig, kurz nachdem wir unser Gespräch beendet hatten.

Anreise / Anfahrt

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

- | | |
|--|---|
| 53. Anfahrtsskizze /-hinweise vorhanden (z. B. Internet/Prospekt/ Buchungsbestätigung) | 1 |
| 54. Ausreichende Ausschilderung vor Ort | 1 |
| 55. Park-/Abstellmöglichkeit ist existent | 1 |
| 56. Bemerkungen: | |

Eine Anfahrtsbeschreibung, Routenplaner und Informationen zur Eingabe ins Navigationsgerät gibt es auf der Website. Die Ausschilderung vor Ort ist sehr gut. Was mich überrascht hat und sehr gefreut hat, ist, dass das Gut Haferkorn nicht nur den Weg zum Betrieb, sondern auch den Rückweg bis zur Autobahn ausgeschildert hat.

Vor Ort

Erster Eindruck ...

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

- | | |
|---|---|
| 57. Der Betrieb erscheint in einem angenehmen, zielgruppenorientierten Ambiente | 1 |
| 58. Der Betrieb und die direkte Umgebung sind in einem sauberen Zustand | 1 |
| 59. Ausreichende Beschilderung / Beleuchtung | 1 |
| 60. Bemerkungen: | |

Der Betrieb hat ein sehr angenehmes Ambiente. Die Atmosphäre ist sehr ruhig und man wird eingeladen, den Alltag zu vergessen. Die Außenbereiche sind sehr gepflegt und erinnern ein wenig an eine Klosteranlage; entsprechend ist auch die Atmosphäre.

Begrüßung & Kontakt

- | | |
|---|---|
| 61. Dauer bis zur ersten Kontaktaufnahme (in ganzen Minuten (als Zahl)) eingeben: | 0 |
|---|---|

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:



- | | |
|---|------|
| 62. Der Kunde wird freundlich begrüßt | 1 |
| 63. Wartezeiten werden, falls zutreffend, freundlich entschuldigt | k.A. |
| 64. Bewertung der Wartezeit im Hinblick auf die Anzahl der Mitarbeiter und der vor Ihnen wartenden Kunden | k.A. |
| 65. Der Kunde wird zielgerichtet nach seinen Wünschen gefragt | 1 |
| 66. Fragen werden kompetent beantwortet | 1 |
| 67. Bemerkungen: | |

Keine Wartezeit, daher k.A.

Die Begrüßung war sehr freundlich. Die Mitarbeiterin fragte, ob ich zuerst mein Zimmer beziehen oder zuerst beraten werden wollte. Auch das darauf folgende Gespräch war ganz nach meinen Wünschen ausgerichtet. Die Mitarbeiterin konnte alle Fragen kompetent beantworten.

Kundenkontakt gestalten

**Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:
Die Mitarbeiter ...**

- | | |
|---|------|
| 68. haben eine saubere und gepflegte Erscheinung | 1 |
| 69. überzeugen durch Fachkompetenz | 1 |
| 70. überzeugen durch Regionalkompetenz | 1 |
| 71. verfügen über Fremdsprachenkenntnisse | k.A. |
| 72. gewähren dem Kunden volle Aufmerksamkeit | 1 |
| 73. treten dem Kunden gegenüber freundlich auf | 1 |
| 74. zeigen Einfühlungsvermögen bei Wünschen und Problemen | 1 |
| 75. können Empfehlungen aussprechen | 1 |
| 76. sind hilfsbereit | 1 |
| 77. können Fragen zum Betrieb beantworten | 1 |
| 78. können über Angebote und Aktionen informieren | 1 |
| 79. stellen sich vor bzw. tragen ein Namensschild | 1 |
| 80. sind zuverlässig und halten ihre Versprechen | 1 |
| 81. machen einen zufriedenen Eindruck | 1 |



82. Bemerkungen:

Die Beratung war sehr gut. Die Mitarbeiterin machte eine umfassende Bedarfsanalyse, machte sich Notizen und gab mir das Gefühl, dass sie auf alle Wünsche eingehen werde, so dass die Veranstaltung reibungslos funktioniert. Sie machte selbst Vorschläge zum Ablauf, half mir weiter, wo ich Unsicherheiten hatte, konnte Empfehlungen geben und gab mir das Gefühl, bei ihr gut aufgehoben zu sein. Sie strahlte Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit aus.

Kundenerwartungen kennen & Umgang mit Sonderwünschen

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

- | | |
|--|------|
| 83. Der Kunde wird nach Wünschen gefragt | 1 |
| 84. Sonderwünsche werden aufmerksam entgegengenommen | 1 |
| 85. Mit Sonderwünschen wird freundlich, engagiert und zuvorkommend umgegangen | 1 |
| 86. Sonderwünsche werden, wenn möglich, gerne erfüllt | 1 |
| 87. Die Mitarbeiter sind ihrer Beobachtung nach (z. B. Prospekte, Speisekarte, Umgang mit entsprechenden Gästen) im Umgang mit ausländischen Gästen geübt und geschult (z. B.: Fremdsprache, Religion, Sitten, Gebräuche) | k.A. |
| 88. Die Mitarbeiter sind ihrer Beobachtung nach bzgl. der Bedürfnisse von Gästen mit Behinderung sensibilisiert und geschult (z. B. Beobachtung beim Umgang mit entsprechenden Gästen, Hinweise oder Einrichtungen hierzu) | k.A. |
| 89. Der Kunde kann Eindruck & Wünsche schriftlich darlegen (Fragebogen, Gästebuch, Comment- Card, Wunschbox...) | 6 |
| 90. Bemerkungen: | |

*Die Mitarbeiterin gab mir das Gefühl, jeden Wunsch erfüllen zu wollen. Sie erklärte mir, dass das Abendessen als Buffet für diesen Abend um 20 Uhr geplant sei, aber dass mir der Koch sehr gern ein Gericht nach meinen Wünschen kochen würde.
Der Umgang mit ausländischen Gästen und Gästen mit Behinderungen konnte leider an dem Tag nicht geprüft werden, da weder ausländische noch behinderte Gäste vor Ort waren.
Einen Feedback-Fragebogen oder ein Gästebuch habe ich nicht gefunden.*

Versprechen einhalten

- | | |
|--|---|
| 91. Die Leistungen stimmen mit den Werbeunterlagen und -aussagen überein | 1 |
|--|---|



92. Bemerkungen:

*Im Prospekt heißt es:
"Bei uns erwartet Sie eine unverwechselbare Atmosphäre von individueller Zuwendung und Ungestörtheit"
Dieser Satz spiegelt die Atmosphäre des Guts sehr anschaulich wider.
Die Aussage kann ich nur unterstreichen.*

Beschwerdemanagement

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

- | | |
|--|---|
| 93. Die Äußerung von Beschwerden wird ausdrücklich angeregt | 6 |
| 94. Beschwerden werden freundlich aufgenommen | 1 |
| 95. Beschwerden werden zügig bearbeitet | 1 |
| 96. Mit Beschwerden wird sachlich und kompetent umgegangen
(Der Kunde wird über den Sachstand / Ergebnis informiert) | 1 |
| 97. Beschwerden führen zu einem zufriedenstellenden Ergebnis
(z. B. Behebung des Grundes / Erklärung, warum es nicht geht / Wiedergutmachung) | 4 |

98. Bemerkungen:

*Leider hat mich die Mitarbeiterin beim Auschecken nicht gefragt, ob alles in Ordnung war. Ich habe auch keinen Feedback-Bogen oder ein Gästebuch gesehen.
Beschwerde: Die Tagungsräume haben keine Verdunkelungsmöglichkeit.
Die Mitarbeiterin nahm die Kritik an den Tagungsräumen freundlich auf und gab zu, dass das ein Nachteil ist und dass das Gut (noch) keine Lösung dafür anbieten kann. Als einzige Lösung nannte die Mitarbeiterin die sehr lichtstarken Beamer.
Das Problem scheint dem Gut Haferkorn längere Zeit bekannt zu sein.
Leider wird hier keine ausreichende Lösung angeboten.*

Geräte und Einrichtungen

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

- | | |
|---|---|
| 99. Sämtliche Geräte, Einrichtungen und Anlagen im Kundenbereich (innen und außen) sind in einem einwandfreien, kundenfreundlichen Zustand (sauber, funktionstüchtig, einfach bedienbar) | 1 |
| 100. 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) | 1 |



101. Bemerkungen:

Die Einrichtung der Zimmer ist zweckmäßig und auf das Nötigste beschränkt. Es gibt weder einen Fernseher, noch ein Radio oder ein Telefon. Nur ein Bett, einen Stuhl, einen kleinen Schrank und einen sehr kleinen Schreibtisch. Die Mitarbeiterin erklärte, dass die Einrichtung bewusst so gewählt wurde, damit die Gäste mit einander in Kontakt treten und sich nicht in ihrem Zimmer einschließen. Das Gut Haferkorn will in dem Sinne auch ein Ort der Begegnung und des Miteinander sein.

Dass die Zimmer sehr einfach eingerichtet sind, hat mich nicht gestört. Allerdings habe ich eine Ablage für meinen Koffer vermisst. Nicht alle Gäste mögen ihren Koffer bzw. ihre Reisetasche auf dem Boden abstellen. Eine Schreibtischlampe oder ein Licht in der Nähe des Schreibtisches wäre sehr schön gewesen, da ich am Abend noch ein wenig arbeiten musste. Als dritter Punkt ist mir negativ aufgefallen, dass die Kugel-Lampe am Bett sehr hell war und zum Lesen eher ungeeignet war, weil das Licht in alle Richtungen abgegeben wird und man geblendet wird.

Ressourcen / Umwelt

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

- | | | |
|------|---|---|
| 102. | Es gibt klare Hinweise, dass umweltbewusst und ressourcenschonend gearbeitet wird. (z.B. Energiesparlampen, Bewegungsmelder, Wasserstoptasten, Mülltrennung, Umweltauszeichnungen, umweltschonende Hinweise, Energiegewinnung, sparsamer Umgang mit Papier (Hinweis, Emails nicht immer auszudrucken/ Prospektversand per Mail statt per Post), Vermeidung von Kleinstverpackungen) | 1 |
|------|---|---|

103. Bemerkungen:

Es werden energiesparende Leuchtmittel und Bewegungsmelder eingesetzt.

Qualitätsniveau / Prozesse

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

Es wird ein gleich bleibend hohes Q-Niveau geboten

- | | | |
|------|--|---|
| 104. | Hardware (Ausstattung, Einrichtung, Ambiente, Sauberkeit) | 1 |
| 105. | Software (Mitarbeiterverhalten, Service, Schichtwechsel) | 1 |
| 106. | Die Abläufe machen einen gut koordinierten Eindruck | 1 |
| 107. | Hinweis auf gültiges ServiceQ-Siegel (Internet, Urkunde, Plakette, Serviceversprechen) | 1 |

108. Bemerkungen:



Image

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen: Eindruck der Mystery Person

109. Werden Sie diesen Betrieb weiterempfehlen? 1
(Antwort bitte in jedem Fall ausführlich begründen)

110. Sind Ihre Erwartungen voll erfüllt worden? 1

111. Bemerkungen:

Die Beratung hat mir sehr gut gefallen. Die Mitarbeiterin war sehr vertrauensserweckend und gab mir das Gefühl, dass ich mich auf sie verlassen kann. Sie war sehr freundlich und zuvorkommend, erklärte mir bei unserem Rundgang ein paar Dinge über das Gut, über die Trainer und Coaches, über das Konzept und die Besonderheiten des Guts. Alle meine Fragen hat sie ausführlich beantwortet. Auf Kritik wie z.B. die fehlende Verdunkelung der Räume reagierte die Mitarbeiterin sehr ehrlich. Sie gab zu, dass das ein Manko ist. Sie sagte aber auch, dass sie mit sehr lichtstarken Beamern arbeiten und dass es in der Praxis keine Probleme gibt.

Als wir eine andere Mitarbeiterin trafen, stellte sie sie mit Namen vor und erklärte, dass die Kollegin heute Abend für Fragen und Wünsche zur Verfügung steht.

Der direkte und unaufdringliche persönliche Kontakt hat mir sehr gut gefallen. Die Mitarbeiterin zeigte auch persönliches Interesse und Einfühlbarkeit, als ich ihr von einem gerade aufgetretenen Problem erzählte, das meine Website betraf. Sie erkundigte sich am nächsten Morgen, ob das Problem noch gelöst werden konnte.

Meine Erwartungen an das Gut Haferkorn wurden erfüllt, die Erwartungen an den persönlichen Service am Gast wurden sogar übererfüllt.

Das Gut Haferkorn werde ich gern weiter empfehlen.

Preis- / Leistungsverhältnis

112. Das Preis- / Leistungsverhältnis der angebotenen Waren und Leistungen ist stimmig 1

113. Bemerkungen:

Das Preis-Leistungs-Verhältnis empfinde ich als angemessen. Ich habe dazu die Preise und die enthaltenen Leistungen vom Gut Haferkorn mit drei anderen Tagungseinrichtungen verglichen (Veranstaltungen, die bereits stattgefunden haben).

Verabschieden

114. Dem Gast wird gedankt 1

115. Gast wird freundlich verabschiedet 1



116. Bemerkungen:

Die Verabschiedung war sehr freundlich. Die Mitarbeiterin wiederholte noch einmal, dass sie für Fragen immer zur Verfügung steht und gern bei der Planung vorab auch beratend zur Seite steht.

Allgemeine Anmerkungen

117. Bemerkungen:

Vor der Tagung

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

- | | |
|---|---|
| 118. Im Internet sind Ansprechpartner für den Tagungsbereich ersichtlich, mit direkter Email- Adresse und Telefonnummer | 2 |
| 119. Im Internet sind die Tagungsräume gut beschrieben: Informationen zu Lage, Größe und Ausstattung sind vollständig | 2 |
| 120. Die Dokumentationsmappe zeigt die Tagungseinrichtungen ausreichend bebildert | 1 |
| 121. Das Angebot an Gruppenräumen, die zum Hauptsaal gebucht werden können, ist ausreichend | 1 |
| 122. Es werden verschiedene und preislich gestaffelte Tagungspauschalen angeboten | 1 |
| 123. Für die Planung einer Tagung wird ein Termin mit Rundgang und Beratung angeboten | 1 |
| 124. Das Tagungszentrum verfügt über eine gute ÖPNV-Verbindung oder es wird ein Shuttleservice angeboten | 1 |
| 125. Bemerkungen: | |

*Im Tagungsbereich der Website wird die Ansprechpartnerin genannt, jedoch nur mit der E-Mail Adresse, ohne Telefonnummer. Die Informationen zur Größe und Lage sind schnell ersichtlich, die Informationen zur Ausstattung (Beamer, Klimaanlage, Verdunkelungsmöglichkeit, FlipChart, Magnetwände etc.) habe ich nicht finden können.
Nachtrag: Informationen zur Technik habe ich später unter dem Menüpunkt "Tagungskultur" gefunden. Hier hätte ich mir einen Link auf der Seite mit den Räumen gewünscht, der auf die Technik weiter leitet. Eine Beratung vor Ort wird im Begrüßungsbrief angeboten.
Das Gut Haferkorn bietet einen kostenfreien Shuttleservice vom Bahnhof an.*

Zugang und Räumlichkeiten



Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

- | | |
|---|---|
| 126. 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) | 1 |
| 127. Die Einrichtung der Tagungsräume wirkt hell, freundlich und aktuell | 1 |
| 128. Die Möblierung kann flexibel verändert und leicht bewegt werden | 1 |
| 129. Die Möblierung entspricht den Tagungsanforderungen | 1 |
| 130. Die Räume sind abdunkelbar und klimatisiert | 6 |
| 131. Die Tagungs- und Aufenthaltsräume sind barrierefrei (Türen, Rolli-Stellplätze, Tische) | 1 |
| 132. Die Veranstaltung ist im Haus gut ausgeschildert | 3 |
| 133. Der Pausenbereich des Tagungszentrums ist attraktiv ausgestattet (Zeitungen, Sitzgruppen, etc.) | 2 |
| 134. Ein Lärmschutz ist gegeben | 1 |
| 135. In den Geschäftsräumen befinden sich barrierefreie Sanitärräume nach DIN 18024-2 | 3 |
| 136. Bemerkungen: | |

Laut eigener Angabe hat das Gut Haferkorn barrierefreie Sanitärräume. Bei meinem Vor-Ort-Besuch konnte ich keine speziell gekennzeichnete barrierefreie Toilette finden. Die Toiletten, die sich im Erdgeschoss befanden, hatten eine sehr enge Türbreite, unter 90 cm.

Tagungsausstattung und Technik

Bitte bewerten Sie folgende Fragen:

- | | |
|---|---|
| 137. Die Wände sind für Tagungsarbeiten einsetzbar (glatte helle Wände oder Magnetwände) | 6 |
| 138. Das Angebot an technischer Ausstattung ist professionell und ausreichend | 1 |
| 139. Das Personal ist geschult, die technische Ausstattung zu bedienen | 1 |
| 140. Für einen Tagungs- oder Seminarleiter steht ein zeitgemäßer Arbeitsplatz zur Verfügung (PC mit Internet, Stick, CD, Drucker) | 1 |



- | | |
|--|---|
| 141. Auf Wunsch liegen Arbeitsmaterialien wie Stifte oder Blöcke aus | 1 |
| 142. Im Seminarraum ist ein Internetzugang gewährleistet | 1 |
| 143. Bemerkungen: | |

*Die Wände der Tagungsräume können leider nicht als Magnet- oder Pinnwände genutzt werden. Bei Bedarf können aber zusätzliche Pinwände dazu gebucht werden.
Die technische Ausstattung empfinde ich als ausreichend, was mich jedoch überrascht hat, war, dass der Beamer nicht in der Standard-Ausstattung enthalten ist.*

Tagungsservice

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

- | | |
|--|---|
| 144. Tagungsgetränke, Snacks entsprechen den Absprachen und sind ausreichend vorhanden | 1 |
| 145. Es steht ein Trolley oder eine Sackkarre zur Verfügung, um die Seminarmaterialien zu transportieren Oder es wird Hilfe durch das Personal angeboten | 1 |
| 146. Während der Veranstaltung steht eine Person durchgängig zur Verfügung | 1 |
| 147. Während der Veranstaltung können Sekretariatsarbeiten in Auftrag gegeben werden | 1 |
| 148. Für einen Tagungsleiter ist es möglich, während der Veranstaltung eigene Schlüssel für die Räumlichkeiten zu erhalten | 1 |
| 149. Die Pausenzeiten sind flexibel | 1 |
| 150. Das Pausenangebot (Mahlzeiten, Getränke, Snacks, Infos) ist attraktiv gestaltet und ausreichend | 1 |
| 151. Das Angebot an Rahmenprogrammen (für Abend/ Nachmittag etc.) ist vielfältig und attraktiv | 1 |
| 152. Bewertungen: | |

*Das Rahmen- und Freizeitprogramm erscheint mir vielfältig und attraktiv. Ein Ansprechpartner steht bei Fragen zur Verfügung. Die Pausenzeiten werden nach Wunsch angepasst und sind flexibel.
Snacks und Getränke sind in der Tagungspauschale bereits enthalten und werden m.E. ausreichend zur Verfügung gestellt.*

Zusatzfragen



153. Was hat Ihnen am Besten gefallen?

Die Atmosphäre im Gut Haferkorn und der Umgang der Mitarbeiter mit den Gästen hat mir sehr gut gefallen. Ich hatte das Gefühl, dass den Gästen jeder Wunsch gern erfüllt wird.

154. Was würden Sie empfehlen besser zu machen?

1. Verdunkelungsmöglichkeiten in den Tagungsräumen sind sehr wichtig und fehlen leider.

*2. Die Ausstattung der Zimmer könnte um eine Schreibtischlampe ergänzt werden, alternativ: Hinweis, dass eine Schreibtischlampe an der Rezeption ausgeliehen werden kann.
Die Kugel-Leuchte am Bett würde ich austauschen, da sie beim Lesen blendet.*

3. Die Website sollte erneuert werden, da sie nicht modern wirkt, die Inhalte müssten aktualisiert werden und die Menü-Struktur logischer aufgebaut werden. Themen, die für mehrere Bereiche wichtig sind, z.B. Restaurant, Innenräume (wichtig für Veranstaltungen und Tagungen) sollten unter einander verlinkt werden.

Gesamt:

1,5