

### **33 Prozent Rücklauf bei Gäste-Fragebögen - Und das ganz ohne Arbeit an der Rezeption!**

Salzburg (TP/OTS) - Die Resonanz der Online-Gäste-Fragebögen ist im Hotel Edelweiß & Gurgl ausgezeichnet - auf ausgefüllte Fragebögen folgen gute Bewertungen im Internet und Qualitätsverbesserungen für Gäste und Mitarbeiter.

Das Hotel Edelweiß & Gurgl in Obergurgl profitiert maßgeblich von positiven Bewertungen begeisterter Gäste im Internet. Hoteldirektor Martin Kubrian will sich nicht auf diesen Lorbeeren ausruhen. Der Gast ist im Hotel Edelweiß & Gurgl König. "Wir arbeiten sehr qualitäts- und serviceorientiert und unsere Gäste wissen das sehr zu schätzen", so Hoteldirektor Martin Kubrian, "Bewertungen sind für uns als Dienstleister sehr wichtig. Nur wenn wir wissen, was unsere Gäste an unserem Haus lieben, können wir unser Angebot in diese Richtung weiter ausbauen."

#### Gästefragebögen als Qualitätssicherung

Gästefragebögen sind beim Wunsch, sich weiter zu entwickeln, eine bedeutende Hilfestellung. Das Hotel Edelweiß & Gurgl war bereits bei der Testphase des Bewertungsassistenten dabei und aufgrund der optimalen Ergebnisse von Beginn an begeistert. "Mit Hilfe der Fragebögen, die jeder Gast nach seiner Abreise zugesandt bekommt, ist es für uns ein Leichtes gewisse Wünsche zu erfüllen", erklärt Michael Anfang, Leiter für Marketing und Sales. Die Rücklaufquote ist enorm: Rund 33 Prozent der Gäste nehmen sich die Zeit und füllen den Fragebogen aus. Der Bewertungsassistent verarbeitet die Informationen und zeigt auf Knopfdruck die gewünschten Auswertungen. Dem Hotelteam bleibt daher mehr Zeit, sich um die Feinarbeit wie Qualitätssicherung und Beschwerdemanagement zu kümmern. Einmal wöchentlich findet ein internes Meeting statt, um die Ergebnisse der Auswertung zu besprechen. Das Beste am Bewertungsassistenten: Das Programm ist nicht nur eine wichtige Hilfestellung bei Gästefragebögen. Bei positiven Ergebnissen bittet das Programm den Gast, eine Empfehlung auf den Bewertungsplattformen wie Holidaycheck oder Tripadvisor zu machen - vollkommen von selbst. "So profitieren wir maßgeblich davon, wenn wir es schaffen, unsere Gäste in ihrem Urlaub zu begeistern", erklärt Michael Anfang.

Alles in einem: Bewertungen im Internet und Qualitäts- und Beschwerdemanagement

Neben guten Einträgen auf Bewertungsplattformen im Internet erhält man mit dem Bewertungsassistenten von ncm.at ein perfektes Beschwerdemanagement. Wenn ein Gast im Fragebogen angibt, dass er mit gewissen Leistungen unzufrieden war, wird das dem Hotelier mittels einer "Alarm-E-Mail" unverzüglich mitgeteilt - so kann der Hotelier sofort auf die Unzufriedenheit des Gastes reagieren. Im Vier-Sterne Hotel Edelweiß & Gurgl nimmt sich Hoteldirektor Martin Kubrian persönlich die Zeit, unzufriedene Kunden zu kontaktieren und schafft es somit, negative Einträge auf Bewertungsplattformen wie Tripadvisor und Holidaycheck zu verhindern. Durch das persönliche Engagement von Martin Kubrian kommen viele der vormals enttäuschten Gäste wieder. Manche von Ihnen werden sogar begeisterte Stammgäste.

Rückfragehinweis:

Cornelia Schierl

<mailto:cornelia.schierl@ncm.at>

Tel.: +43 (0)662 644688

\*\*\* TP-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER  
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT \*\*\*

TPT0001 2009-09-12/09:00

120900 Sep 09

Link zur Aussendung:

[http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT\\_20090912\\_TPT0001](http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT_20090912_TPT0001)