

„Bellevue“ im Test

Mystery Guest besucht einmal im Monat das Westin Hotel

DRESDEN. Hoteldirektor Daniel Werner vom Westin Bellevue wartet schon immer mit großer Spannung. Einmal im Monat erhält er Post von der New Data Service GmbH (NDS) aus Mönchengladbach. Der Inhalt der Sendung: Auf 25 Seiten erfolgt die ausführliche Auswertung des „Report für Audit“ – mit Zahlen und grafischen Darstellungen.

Seit zwei Jahren nimmt das Hotel die monatliche Dienstleistung des Unternehmens in Anspruch. Wer Tester ist und wann dieser kommt, wissen weder die Mitarbeiter noch der Direktor. Der Unbekannte hat ein strammes Programm abzuarbeiten und muss Antworten auf über 80 Fragen finden. Bereits zu Hause setzt er sich mit dem

Hotel telefonisch in Verbindung und prüft, wie man sich auf ihn als Kunden freut. Im Haus selbst werden alle Starwood-Standards kontrolliert – von der Ankunft im Hotel über die Zimmer, den Service, die Behandlung von Wünschen.

In Mönchengladbach kommen dann alle Daten in ein umfangreiches Auswertungssystem, und am Monatsende bekommt der Hoteldirektor das Ergebnis mitgeteilt.

Werner ist stolz, dass er im Ergebnis immer bei weit über 90 Prozent liegt. Die Auswertung der monatlichen Ergebnisse erfolgt in einem Meeting mit den Führungskräften. Was besonders wichtig ist, wird vor dem Personalrestaurant öffentlich ausgehängt. *ru*