

## Hoteltest per Internet oder professionell ?

Wer sich im Vorfeld über Hotels informieren möchte, kann Bewertungsportale im Internet besuchen. Doch leider sind die nicht immer objektiv. Der Gast, aber auch der Hotelier, müssen in Betracht ziehen, dass unangenehme Erlebnisse hochgespielt oder positive Bewertungen fingiert sein können. Das weiß auch die Rechtsreferentin der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, Carmen Gahmig.

Auf solchen Portalen wie [www.holidaycheck.de](http://www.holidaycheck.de) oder auch [www.hotelkritiken.com](http://www.hotelkritiken.com) sind Tausende Kommentare zu Hotels in aller Welt zu lesen, welche davon fingiert sind oder von subjektiv urteilenden frustrierten Autoren dort hineingeschrieben sind, lässt sich oft nicht erkennen.

Der Gast kann sich auch per Buch in diversen Hotel- und Restaurantführern informieren. Aber auch dort soll Vorsicht geboten sein, wie das Autorenduo Hoffmann/Gnaiger in seinem Buch "In die Suppe gespuckt" versuchen aufzudecken. Der ehemalige Gault-Millau-Tester Wolfgang Hoffmann und der Gastrojournalist Peter Gnaiger durchleuchten darin erbarmungslos die wirtschaftlichen Verbindungen der Gourmetguides und rechnen mit ihren Machenschaften und Fauxpas ab.

### TUI-Aufsichtsrat

Der Aufsichtsrat der TUI AG hat der Planung des Konzerns sowie dem Vorschlag des Vorstands zugestimmt, für das Geschäftsjahr 2007 der Hauptversammlung die Zahlung einer Dividende in Höhe von 25 Cent je Stückaktie vorzuschlagen. Gleichzeitig gibt der Aufsichtsrat grünes Licht, die Verschmelzung der Hapag-Lloyd AG auf die TUI AG zu prüfen. Ein Beschluss ist nach derzeitiger Zeitplanung frühestens in der Aufsichtsratssitzung am 17. März möglich. In diesem Zusammenhang wird auch eine Verlegung von Holdingfunktionen nach Hamburg geprüft.

Wenn der Hotelier oder Gastronom einen umfassende Einschätzung seiner Servicequalität haben will, ist er sehr gut beraten, sich nicht auf die Internetportale, in denen Gäste ohne jede Prüfung ihre Kommentare loswerden können, zu verlassen.

Entweder er schließt sich einem Qualitätsprogramm an und unterzieht sich der sehr aufwendigen Zertifizierung. Wenn es dann die Urkunde gibt und das in der Öffentlichkeit bekannt gegeben wird, kann sich der Gast darauf verlassen, sein Geld in einem Hotel oder Restaurant mit bestem Service und gutem Preis-/Leistungsverhältnis gelassen zu haben.

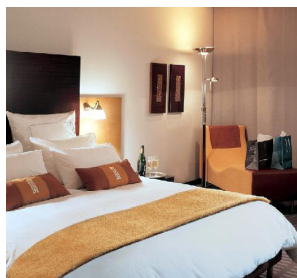


**Das Travel Charme Kurhaus Binz wurde mit dem begehrten TUI-Holly ausgezeichnet. Ein Garant für beste Qualität.**

Weniger aufwendig und mit Ergebnissen, die zunächst das Hotel- oder Restaurantmanagement erfährt, sind Mystery-Checks. Erfahrene Gäste kommen ganz inkognito. Keiner der Mitarbeiter weiß, wann ein Tester anwesend ist und wer es sein könnte. Eine erfahrene Agentur wertet den umfangreichen Fragebogen des Testers aus und stellt die Ergebnisse detailliert, auch grafisch, dem gestellten Betrieb zu.

### Heimliche Filmaufnahmen im Hotel

Im Internet gibt es fast jede Information, die man benötigt. Leider finden sich hier immer häufiger heimlich gedrehte Filmaufnahmen, die Menschen in indiskreten Situationen zeigen. Der Fachverband für Qualität in Hotels, Krankenhäusern und Altenheimen (FQH) stellt eine deutliche Zunahme von Beschwerden darüber fest. Der Grund: Häufig



**Ob das Hotelzimmer wirklich allen Qualitätsanforderungen entspricht prüfen neutrale Mysterietester sehr professionell.**

### Professionelle Test-Agentur

Eine Testagentur, die mit ihren Referenzen bis zu 5-Sterne-Hotels beweist, dass sie seit 1997 auf dem Markt, ein verlässlicher Partner ist, bietet sich mit der NDS New Data Service GmbH in Mönchengladbach an. Rund 1.300 Tests werden von ihr pro Jahr durchgeführt, wobei auf ein Testerpool von 1500 Testern unterschiedlichen Aktivitätsgrad und Background zurückgegriffen wird. Rund 20 Hotelgruppen, Systemgastronomie mit mehr als 40 Outlets sowie Einzelrestaurants gehören zum Kundenkreis. In der Agenturzentrale Fliethstraße 90 in Mönchengladbach managen fünf feste Mitarbeiterinnen diesen Test arbeiten die Ergebnisse auf und stellen sie den Betrieben zu.

Ob die The Westin Hotels, das Palace Berlin, die Radisson SAS Häuser oder auch die Grand City Hotels, sie sind sehr zufrieden mit der Arbeit von NDS und haben langfristige Verträge gemacht.

<http://qsa.rzh-nds.de>

entstehen solche Filmaufnahmen in Hotelzimmern.

Das Geschäft mit solchen Spanner-Videos blüht. Dass sich die Macher strafbar machen, ist ihnen völlig egal. Ein böses Spiel mit ahnungslosen Hotelgästen, denn die Kameras sind in der Regel so gut versteckt, dass sie kaum zu finden sind.

[www.ggh-hotel.de](http://www.ggh-hotel.de)

## Seminare

### Wassertaxi, Solarboote und Co. - wasser-touristische Produkte

Ob Flüsse, Seen oder Meere, Deutschland hat ein enormes Potenzial für wasser-touristische Angebote. Welche Möglichkeiten haben Sie, Ihr „Wasser“ touristisch zu vermarkten? Erfahrene Praktiker stellen innovative Konzepte und Strategien vor. 11. bis 12. Februar in Berlin, 180 Euro inkl. Arbeitsunterlagen, Kaffee/Tee und Snacks.

### Der moderne Knigge im Tourismus

Was gehört zu einem guten Auftritt? Wie begrüßt man korrekt? Small-Talk, Fett-näpfchen, Outfit - um diese „Fallen“ in der beruflichen Öffentlichkeit und noch viel mehr geht es im Seminar „Hoppla, jetzt komm' ich. Der Knigge fürs Tourismus-geschäft“. Unter Anleitung von Dörte Mäder lernen Sie, sich selbstbewusst und souverän auf jedem Parkett zu bewegen.

11. Februar in Nagold (Baden-Württemberg), 100 Euro inkl. Arbeitsunterlagen, Kaffee/Tee und Snacks.

### Herausfordernde Mitarbeitergespräche souverän führen

Mitarbeitergespräche sind ein wichtiges Führungsinstrument, werden allerdings aus Zeitmangel und Unwissenheit häufig improvisiert. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie herausfordernde Mitarbeitergespräche sicher und souverän führen.

13. bis 15. Februar in Berlin, 280 Euro inkl. Arbeitsunterlagen, Kaffee/Tee und Snacks.

**Deutsches Seminar für Tourismus Berlin**  
[www.dsft-berlin.de](http://www.dsft-berlin.de)