

# Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz

## Anleitung zur Durchführung des Mystery-Checks

Institut für Tourismuswirtschaft ITW  
Rösslimatte 48, Postfach 2940, CH-6002 Luzern  
T +41 41 228 41 45, F +41 41 228 41 44  
www.hslu.ch

### Idee des Mystery-Checks

Über 85% der Kaufentscheidungen werden am eigentlichen Verkaufspunkt (Point-of-Sale) getroffen. Wesentlichen Einfluss auf die Kaufentscheidung bzw. die Zufriedenheit mit einer Dienstleistung haben die Mitarbeitenden mit direktem Gästekontakt. Ein hervorragender Service und eine gute Gastfreundschaft sind daher Schlüsselfaktoren für die Zufriedenheit der Gäste und eine nachhaltige Gästebindung.

Beim Mystery-Check sollen Sie als Gastgeber ein (touristisches) Angebot aus Sicht des Gastes erleben und die Gastfreundschaft in einem anderen Unternehmen beurteilen. Der Mystery-Check bietet Hilfe zur Selbsthilfe. Das heisst, der Mystery-Check kann gemeinsam mit einem Partner-Unternehmen durchgeführt werden und ist somit für Sie kostenlos. Führungspersonen oder Mitarbeitende besuchen gegenseitig das jeweils andere Unternehmen, beurteilen aufgrund eines systematischen Beurteilungsrasters die Gastfreundschaft im anderen Unternehmen und können dadurch auch neue Erkenntnisse für ihr eigenes Unternehmen ableiten.

Dabei geht es darum, auf einfache und kostengünstige Art voneinander zu lernen und durch den gegenseitigen Austausch aus eigenen Erfahrungen sowie den Erfahrungen des Partner-Unternehmens Optimierungsmöglichkeiten für den eigenen Betrieb zu gewinnen.

### Vorgehen bei der Durchführung eines Mystery-Checks

1. Finden Sie ein Partner-Unternehmen, mit dem Sie einen Mystery-Check durchführen möchten.
2. Klären Sie mit dem Partner-Unternehmen die Details des Mystery-Checks: Daten; angekündigter oder nicht angekündigter Mystery-Check; Anzahl Mitarbeitende, die als Mystery-Check-Personen die Dienstleistung testen werden etc.
3. Führen Sie den Mystery-Check mit Hilfe der Checkliste gegenseitig durch.
  - [Mystery Check Gastfreundschaft für Beherbergungsbetriebe](#)
  - [Mystery Check Gastfreundschaft für Gastronomiebetriebe](#)
  - [Mystery Check Gastfreundschaft für Transportbetriebe](#)
  - [Mystery Check Gastfreundschaft für Verkaufs- und Beratungsschalter/-büro](#)
  - [Mystery Check Gastfreundschaft für weitere touristische Anbieter](#)
4. Lassen Sie sich nach dem durchgeführten Mystery-Check die Bewertungsbögen zukommen.
5. Treffen Sie sich mit dem Partner-Unternehmen zu einem gemeinsamen Austausch (entweder nur die Führungspersonen oder zusätzlich mit den Mitarbeitenden).
6. Leiten Sie die Handlungsbereiche für Ihr Unternehmen ab und priorisieren Sie anschliessend, welche am dringendsten umgesetzt werden sollten. Nutzen Sie dafür die entsprechende [Vorlage](#).
7. Beschliessen Sie konkrete Massnahmen, die zur Optimierung der Gastfreundschaft beitragen können. Hilfsmittel dazu finden Sie unter anderem auf der Website [www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch](http://www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch).

## Vorbereitung der Testpersonen

Wenn Sie den Auftrag haben, einen Mystery-Check zur Gastfreundschaft in einem Unternehmen durchzuführen, ist es wichtig, im Vorfeld einige Dinge zu beachten.

1. Informieren Sie sich über das Partner-Unternehmen, welches Sie als Mystery-Person testen werden. Schauen Sie sich dazu die Internetseite/Broschüren etc. an und versuchen Sie ausfindig zu machen, für was das Unternehmen steht und welche Versprechen es durch seine Auftritte macht. Versetzen Sie sich dazu in die Lage eines Gastes. Wenn Sie nach diesen Recherchen in das Unternehmen gehen, welche konkreten Erwartungen haben Sie?
2. Lesen Sie den Fragebogen aufmerksam durch, damit Sie wissen auf welche Kriterien Sie während Ihrem Einsatz als Mystery-Person achten sollen. Sie müssen nur die Fragen beantworten, welche im Verlauf Ihres Mystery-Checks relevant sind.
3. Machen Sie den Mystery-Check aus einer ganz bestimmten Perspektive. Überlegen Sie sich dazu eine ganz konkrete Geschichte oder Rolle, in die Sie schlüpfen:
  - Wer sind Sie?
  - Woher kommen Sie?
  - Wohin gehen Sie?
  - Was führt Sie in den Betrieb?
  - Was möchten Sie wissen?
  - Welche Erwartungen haben Sie?
4. Sie können sich auch eine kleine Herausforderung (z.B. Gästerückmeldung/fremde Kultur/unschlüssiger Gast) für den Mystery-Check überlegen (einige Beispiele sind im Fragebogen grau hinterlegt). Es geht allerdings nicht darum, das Unternehmen oder die Mitarbeitenden in die Ecke zu drängen oder unfair zu provozieren. Durch Ihre Auswertung helfen Sie mit, mögliche Verbesserungspotentiale des Partner-Unternehmens zu eruieren. Überlegen Sie sich also möglichst alltägliche und faire Szenarien, welche dem Unternehmen anschliessend auch weiterhelfen.
5. Versuchen Sie, während Ihrem Einsatz möglichst viele Erkenntnisse zu den Fragen des Mystery-Bogens zu gewinnen. Nutzen Sie Wartezeiten dafür, sich die Räumlichkeiten etc. anzuschauen und die Atmosphäre im Betrieb zu beobachten. Wenn möglich, versuchen Sie auch Gespräche mit andern Gästen zu verfolgen. Während der Dienstleistung sind Sie sehr konzentriert und fokussiert auf das Gespräch, die Testperson und Ihr eigenes Wohlbefinden.
6. Füllen Sie gleich nach Ihrem Besuch den Mystery-Check aus, dann sind Ihre Eindrücke noch ganz präsent. Versuchen Sie bei Ihren Kommentaren/Bemerkungen so spezifisch wie möglich zu sein. Ihre Auswertung soll einen möglichst grossen Mehrwert für das Partner-Unternehmen wie auch für Ihren eigenen Betrieb bieten. Füllen Sie nur jene Fragen aus, die sie beantworten können.

## Kontakt

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Olivia Amstad  
Hochschule Luzern – Wirtschaft  
Institut für Tourismuswirtschaft  
Rösslimatte 48, Postfach 2940  
6002 Luzern  
T direkt +41 41 228 99 77, [olivia.amstad@hslu.ch](mailto:olivia.amstad@hslu.ch), [www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch](http://www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch)

**Quelle:** Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus ([www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents\\_id=939](http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=939))