

Seit Jahren befragen die Wellness Hotels Austria ihre Gäste. Die Ergebnisse wurden zentral über das Institut für Kundenzufriedenheit wissenschaftlich ausgewertet. „Der Vergleich mit den Besten ist für jeden Unternehmer ein wertvolles Instrument zur Qualitätsverbesserung und Mitarbeitermotivation“ weist Unternehmensberater Josef Knabl auf die Vorteile des standardisierten Kundenbindungssystems hin. Gästezufriedenheit in den Top 3 Wellness Hotels Austria über 96 %.

Hohe Gästezufriedenheit in den Wellness Hotels Austria ist beispielgebend

Besonders erfreulich ist die Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot, sie wird mit 96,3% angegeben. Etwas hinterher hinkt die Preiszufriedenheit, dennoch finden 90,5% das Preis-Leistungsverhältnis in den Betrieben als angemessen. Dies zeigt deutlich, dass sich die Preissensibilität der Gäste bei entsprechender Gegenleistung in Grenzen hält. Der Durchschnittspreis in den getesteten Betrieben beträgt immerhin ca. Euro 110,-- pro Person und Tag inklusive Wellness Verwöhpension..

Besonders hohe Zufriedenheitswerte weisen die Hotels in den Beauty- und Vitalbereichen sowie in der Reservierung und fachlichen Kompetenz auf. Zufriedenheitswerte knapp unter 90% gab es lediglich bei der Abendunterhaltung und beim angebotenen Kinderprogramm. Dennoch gibt es keinen Wert unter 85%. Getestet wurden die Bereiche Reservierung, erster Eindruck bei der Ankunft, Rezeption, Zimmer, Frühstück, Restaurant, Hotelbar, Beauty-, Vital-, und Fitnessbereich sowie das Kinderangebot. Abgefragt wurde zusätzlich auch die Gesamtzufriedenheit und die Preiszufriedenheit der Gäste.

Ab März 2004 können die Gäste auch online ihre Bewertung abgeben. Mit dem neuen System und Softwareprogramm erreichen die Hotels eine noch bessere Kundenbindung und Kommunikation mit ihren Gästen.

„Wenn sich ein Gast die Mühe macht und dem Hotelier Anregungen und Verbesserungsvorschläge unterbreitet, dann sollte sich auch der Hotelier die Mühe machen und dem Gast darauf entsprechend zu antworten“ Unternehmensberater Knabl ist überzeugt, dass die Betriebe hier noch viel Verbesserungspotential haben.

Das Wellnessbarometersystem gibt es ab sofort in den Sprachen Deutsch, Englisch, Italienisch und Französisch auch für Hotels in Deutschland, Schweiz und Südtirol, sodass interessante internationale Vergleiche möglich sind.

Vergleiche und Auswertungen sind anonym und können auf Wunsch international, auf Länderebene oder mit den Besten im System gemacht werden.

Bildunterschrift:

La Culla Behandlung, Alpenresort Schwarz, Foto Mario - Imst

(Die LaCulla Behandlung ist eine einzigartige exklusive Körperbehandlung. Sanfte Dampfe in Verbindung mit hochwertigen Pflegeprodukten verwöhnen die Haut.

Wohltuende Düfte, Lichttherapie und entspannende Musik machen die Behandlung zu einem einmaligen Erlebnis.)

Für den Inhalt verantwortlich/weitere Informationen unter

Best Wellness Hotels Austria

Eduard Bodem Gasse 6/3

A - 6020 Innsbruck

Tel.: 0043 512 360261

www.bestwellnesshotels.at

Abdruck kostenlos

Belegexemplar erbeten!

April 2004