

Gastgeberkompetenz Mystery-Check

Betrieb:		Testperson:	
Ambiente & betriebliche Organisation	Kriterium	Deine Punkte	Beschreibung , Hilfestellung für die Testperson
	Werbeauftritt		Entspricht der Realität
	Umgebung des Betriebes		Sauberkeit, Helligkeit der Gartenanlagen, Parkplätze, Vorplätze usw.
	Wegbeschreibung		Gute Ausschilderung vorhanden
	Schautafel, Speiskartenkasten		Aktuell, sauber, einladend
	Eingang, Empfangsräume / Erster Eindruck		Einladend und sauber
	Gasträume / Behaglichkeit		Dekoration dem Betriebstyp entsprechend, Raumtemperatur, Lichtstimmung
	Gästetisch (vorbereitet mit Gedeck)		Dem Betriebstyp u. Angebot entsprechend Sauberkeit
	Verkaufsunterlagen (Speisekarten usw.)		Sauber, aktuell, übersichtlich, fehlerfrei usw.
	Luftqualität (Rauch, Küchengeruch...)		Bitte zu berücksichtigen, wenn bewusst im Raucherbereich reserviert wurde (bitte als Hinweis unter „Anmerkungen“ anführen)
	Sanitärräume / Komfort, Sauberkeit		Sauberkeit, Luftqualität, Seife, Handtuch, Toilettenpapier vorhanden
Eigene Anmerkungen:			
Begrüßung	Kriterium	Deine Punkte	Beschreibung , Hilfestellung für die Testperson
	Ankunft wurde von MA wahrgenommen		Wartezeit, sofort jemand zur Stelle oder nonverbale Geste - Blickkontakt,
	Garderobe		Von MA abgenommen, Hinweis durch MA wo die Garderobe ist, Garderobe über den Stuhl o. auf der Bank
	Reservierung		War bekannt, musste gesucht werden, Hilfe durch anderen MA notwendig
	Platzierung		Begleitung zum Tisch; Hilfestellung beim Platz nehmen
	Vorstellung		Begrüßung im Namen des Hauses; Bekanntmachung der Zuständigkeit
Ansprache		Gastname wird öfters genannt, es wird Gesiezt/Geduzt	
Eigene Anmerkungen:			
Mitarbeiter/Innen	Kriterium	Deine Punkte	Beschreibung , Hilfestellung für die Testperson
	Erster Eindruck		Auftritt, Begrüßung, Platzanweisung
	Kompetenz / Fachwissen / Beratung		Beratung über Speisen und Getränke Sollte die Beratung durch einen Praktikanten / Lehrling erfolgt sein, bitte Hinweis unter „Anmerkungen“
	Flexibilität		Bei Umbestellung, Alternativvorschläge
	Bekleidung der Mitarbeiter/innen		Kleidung soll dem Betriebstyp entsprechen, Augenmerk auf Sauberkeit bzw. gepflegtes Auftreten
	Allgemeine Gestik und Mimik		Passen zum Gesprochenen, weißen auf Ehrlichkeit hin
	Freundlichkeit		ehrlich, aufgesetzt, nicht vorhanden
	Zeigt Geduld und agiert unterstützend bei Unentschlossenheit		
	verständliche Sprache		Akustik, auf Ebene des Gastes
	Bedankt sich für die Bestellung		
Erkundigt sich zwischendurch über die Zufriedenheit		Während dem Essen, sonstiger Zeitpunkt, erkennt und fragt nach Wünschen und serviert unaufgefordert z.B. mehr Sauce oder nochmals Brot	
Eigene Anmerkungen:			

Punkteverteilung

(1) sehr negativ (2) negativ (3) Standard bzw. nicht bewertbar (4) positiv (5) sehr positiv

Testvorgang

- Die Testbesuche sind anonym. Bitte lasse auch dieses Dokument nicht offen-sichtlich am Tisch liegen.
- Lege besonderes Augenmerk auf die Bewertungskriterien.
- Begründe deine vergebenen Punkte. (Kreise zutreffendes der Spalte Beschreibungen/Hilfestellungen für die Testperson ein bzw. mache eigene Notizen)
- Auf **Wow-Effekte** achten und notieren
- Vergiss nicht auf die Rechnung für deine Konsumation.** Diese dient als Beweis für einen tatsächlichen Besuch.

Mach dir den Testbogen vorab vertraut, indem du ihn bei mehreren Besuchen in diversen Restaurants, Gasthäuser usw. anwendest, bevor du deinen eigentlichen Mystery-Check durchführst.

Verkauf	Kriterium	Deine Punkte	Beschreibung , Hilfestellung für die Testperson
	Adler oder Huhn		
	Empfehlung		Vorhanden
	Aktiver Zusatzverkauf		Aperitif, Suppe, Kaffee zum Dessert, zusätzliche Beilage, weiteres Getränk usw.
	Identifikation mit Unternehmen und Produkten ist vorhanden		
	Angebot und Produkte sind bestens bekannt		
	Bereit teure Produkte zu verkaufen		
	Aktives Zuhören		MA stellt Fragen oder hört aktiv zu und verwendet Informationen später als Verkaufsargumente
	2- 3 Produkte werden zur Auswahl gegeben		
	Bestellung wird wiederholt		
	Empathie		Wünsche werden von den Augen abgelesen, MA kann sich in den Gast versetzen und erkennt Bedürfnisse
Fragetechnik		<ul style="list-style-type: none"> Offene Fragestellung (keine Verneinung möglich) Alternativfragen (Mineralwasser oder hausgemachte Limonade) Höfliche Formulierung (z. B. Wie kann ich Ihnen behilflich sein? NICHT: Was wollen Sie) Wirklichkeitsform (... empfehle ich ...) NICHT: ... würde ich empfehlen Abwechselnde Floskeln 	

Eigene Anmerkungen:

Mimik und Gestik	Kriterium	Deine Punkte	Beschreibung , Hilfestellung für die Testperson
	Haltung		Aufrecht, gerade, ruhig, nicht angelehnt
	Gesicht		Lächeln, keine Grimassen,
	Augen		Blickkontakt, kein Augenrollen, Augenbraun hochziehen,
	Schultern		Dem Betriebstyp entsprechend
	Arme		Hände im neutralen Bereich, locker am Körper, leicht angewinkelt NICHT: verschränkt, hinter dem Rücken, in den Hosentaschen
	Hände		Geöffnet NICHT: schnippen, spielen, klopfen, vor dem Mund o. Ä., zur Faust geballt

Eigene Anmerkungen:

Finale	Kriterium	Deine Punkte	Beschreibung , Hilfestellung für die Testperson
	Abwicklung der Bezahlung		Rechnungsbeleg, Reaktion bei Trinkgeld, Schnelligkeit
	Garderobe		Begleitung, Unterstützung
	Türe aufhalten		
	Verabschiedung		Herzlich, Dank für den Besuch, Wunsch für einen schönen Tag/Abend

Eigene Anmerkungen:

Leistungserwartung	Kriterium	Deine Punkte	Beschreibung , Hilfestellung für die Testperson
	Getränke		Sehr gutes Preis/Leistungsverhältnis, dem Betriebstyp entsprechend oder übertroffen
	Speisen		Sehr gutes Preis/Leistungsverhältnis, dem Betriebstyp entsprechend oder übertroffen
	Genussfaktor		Geschmack- Geruchserlebnis und Augenschmaus weitaus übertroffen
	Wohlfühlfaktor und Gesamterlebnis		Sehr hoch, über den Erwartungen
	Freundlichkeit der Gastgeber bzw. Mitarbeiter/innen		Über den Erwartungen
	Vorarlberger Gastfreundschaft		Im hohen Maß vorhanden
Weiterempfehlung		Würden sie dieses Lokal weiterempfehlen? (5 - unbedingt / 4 - ja / 3 - neutral / 2 - eher nicht / 1- keinesfalls)	

Hinweis: Genuss-, Wohlfühlfaktor, Freundlichkeit und Vorarlberger Gastfreundschaft: hier sind die eigenen Empfindungen gefragt.

Eigene Anmerkungen:

Viel Spaß beim Testen!