

HOTEL SONNE MELLAU

GÄSTEBEFRAGUNGEN ONLINE

Das Sonne Lifestyle Resort Bregenzerwald richtet sich mit seinen 38 großzügigen Superior Zimmern und 8 Penthouse Suiten an Besucher, die sich in entspannter Atmosphäre erholen wollen. Mit Hilfe des Online-Befragungssystems »Inquery« überprüft das Management, ob das Team die Erwartungen der Gäste auch wirklich erfüllt.



»Wir kombinieren zeitgemäße Architektur und modernes Design mit Wärme und Gemütlichkeit«, beschreibt Direktor Klaus Riezler das Ambiente des Sonne Lifestyle Resort Bregenzerwald. Ein Konzept, das aufgeht. Für den Neubau hat das 2008 eröffnete Hotel den Vorarlberger Holzbaupreis 2009 erhalten. Und das Wirtschaftsmagazin »Gewinn« hat das Haus zu den 20 weltweit schönsten Design-hotels gekürt.

Den äußeren Werten stehen zahlreiche innere Werte zur Seite, beispielsweise eine 1.500 m² große Wellnesszone, ein Beauty Spa und natürlich die erlesene Küche. Klaus Riezler: »Wir wollen unseren Gästen ein einzigartiges Erlebnis bieten.« Das geht über die Indoor- und Outdoor-Aktivitäten weit hinaus. Freundlichkeit, Service, Sauberkeit, Komfort und vieles andere mehr sind für den Gastgeber ebenfalls eine Selbstverständlichkeit.

Unternehmen:

Hotel Sonne Mellau Gmbh

Abteilung:

Direktion

Aufgabe:

Einführung und Betrieb eines online-gestützten System für Kundenbefragungen

Ergebnis:

Rund 70 Prozent Response nach 24 Stunden; automatisch generierte Reports für einen schnellen und zugleich fundierten Überblick; automatische Benachrichtigung bei unerwarteten Wertungen

Web:

www.sonnemellau.com

ONLINE-FEEDBACK EINGEFÜHRT

Um zu wissen, ob das Hotel die Erwartungen der Gäste erfüllt, hat Klaus Riezler das getan, was fast alle tun: Fragebögen in den Zimmern und an der Rezeption ausgelegt. Doch der Rücklauf führte zu wenig aussagefähigen Ergebnissen, die Auswertung über Excel war darüber hinaus aufwendig. »Auf viele Kunden wirkten die Fragebögen eher wie ein Feigenblatt. Man legt die Bögen aus, weil es zum guten Ton gehört. Entsprechend gering war der Rücklauf.«

Doch Klaus Riezler ist interessiert am Feedback der Gäste, sehr interessiert sogar: »Unser Ruf und damit unser Erfolg hängen davon ab, ob die Gäste sich wohl fühlen und ob sie von ihrem Aufenthalt positiv berichten und uns empfehlen.« Der Geschäftsführer der Sonne setzt deshalb auf das Online-Befragungssystem »Inquery« von Inworks. »Bereits zehn Minuten nach der Abreise erhalten unsere Gäste einen personalisierten Fragebogen via E-Mail. Viele Kunden antworten noch auf der Rückfahrt mit ihrem Smartphone.«

70 PROZENT RÜCKLAUF

Die Rücklaufquote liegt heute bei traumhaften 70 Prozent innerhalb von 24 Stunden. Einmal pro Woche

loggt sich Klaus Riezler in das Statistic-Center ein und ruft seine Auswertungen ab, die als Standard-Reports vorliegen und durch individuelle Filter weiter verfeinert werden können. »Besonders wichtig ist mir, dass Inquery mich automatisch benachrichtigt, wenn doch einmal eine Wertung nur ausreichend oder gar mangelhaft ist. Ich rufe dann den Gast sofort an, um mit ihm über seine Kritik zu sprechen.« Seltene, aber wichtige Telefonate.

Der hohe Rücklauf zeigt: das Online-Feedback kommt bei den Gästen gut an. »Ein innovatives Haus braucht eine innovative Lösung«, ist Klaus Riezler überzeugt. »Und ich bin froh, dass wir mit Inquery ein System gefunden haben, dass sich auch für inhabergeführte Hotels perfekt eignet.«

WARUM INWORKS?

Das Hotel Sonne Mellau arbeitet mit Inworks, weil

- ▶ Inworks den hohen Service-Ansprüchen genügt, die das Hotel auch sich selbst stellt
- ▶ die Lösung »Inquery Survey Server« über ein auf die Bedürfnisse von Hotels zugeschnittenes Customizing verfügt
- ▶ Inquery den Standards der österreichischen und deutschen Hotelklassifizierung entspricht, die für Vier- und Fünf-Sterne-Hotels systematische Gästebefragungen verlangen
- ▶ der Aufwand, den das Sonne Lifestyle Resort mit den Befragungen hat, minimal ist

UNTERNEHMEN

Das Sonne Lifestyle Resort Bregenzerwald in Mellau feierte am 20. Dezember 2008 seine Neueröffnung. Das traditionelle Hotel war zuvor von Grund auf neu erbaut worden. Derzeit ist es das einzige Haus in der Destination Bregenzerwald mit einem Vier Sterne Superior Rating. Gastgeber sind Beate und Klaus Riezler mit ihrem Team.