

## Hotelcheck+ der Mystery Check zum Selbermachen

**Wien, 14. September 2023: Die Hotelberaterin und Wissenschaftlerin Dr. Barbara Guger entwickelt einen smarten Hotelcheck zur Selbstanwendung für Hoteliers und modernisiert das antiquierte System des Mystery Checks. Mit wissenschaftlichem Leitfaden unter dem Arm, Kamera und Maßband in den Händen und weißen Socken an den Füßen schickt Guger die Gastgeber:innen auf eine Safari durch das eigene Haus. Ergebnis ist nicht nur der neue Blick auf das Vertraute, sondern vor allem auch eine fundierte Stärken-Schwächen-Analyse, die nachhaltiges Gästeglück stiftet. Mit dieser Innovation hilft Guger mit wenig Aufwand, Bewertungen zu verbessern und Umsätze zu steigern.**

Der Hotelcheck ist als Selbstanwendungstool digital oder analog als hochwertige Broschüre konzipiert. Dabei müssen Gastgeber:innen selbst aktiv werden. Website, Anfahrt, Rezeption, Frühstück und viele mehr – Guger lädt ein, die Brille des Gastes aufzusetzen und in deren Gefühlswelten einzutauchen.

Die einzelnen Kapitel und Bereiche sind keinesfalls zufällig entstanden. Sie basieren auf Gugers Forschung zu „Environmental Dimensions im Hotelservicescape“. Ergebnis war unter anderem auch, dass ein Hotel als Person wahrgenommen wird und sich Menschen in Sekundenschnelle ein Urteil in Punkto Sympathie bilden. Dazu gehört auch die Forschung rund um soziale Oberflächen, die sich mit der Zuschreibung von Emotionen auf Oberflächen beschäftigt.

*„Bewertungen entstehen aufgrund einer Summe von Eindrücken, die der Gast in einem traditionellen Fragebogen schlichtweg nicht artikuliert. Um ein perfektes Feedback vom Gast zu bekommen, müsste man zahlreiche persönliche Interviews führen. In der Praxis ist das nicht umzusetzen und das hat mich auf den Hotelcheck+ gebracht“*, erläutert Guger.

Hoteliers kämpfen mit einer Flut von Bewertungen und müssen diese auf den verschiedenen Plattformen verwalten. Das kostet Zeit und Geld. Hotelcheck+ greift ein, bevor der Gast eine Bewertung abgibt, damit es gar nicht erst zu einer negativen Bewertung kommt.

Schwer lesbare Schrift auf der Website, verwirrende Beschilderung bei der Anreise, verstaubte Bildschirme an der Rezeption, dunkle Hotelflure, fehlende Ablageflächen im Bad, enge Sitzmöglichkeiten im Restaurant - es sind die vielen Kleinigkeiten, die das Fass zum Überlaufen bringen. In den Bewertungen werden oft Dinge bemängelt, die gar nicht ausschlaggebend für die Unzufriedenheit sind. „Der Hotelcheck+ ist auf Basis meiner Forschung rund um die Dissertation sowie unzähliger Gespräche und Erfahrungen mit Hoteliers und Gastgeber:innen in den letzten Jahren entstanden“, ergänzt Guger.

Als Belohnung winkt dem Hotelier am Ende eine Stärken-Schwächen-Analyse. Mit verhältnismäßig wenig Aufwand und ohne externem Beratungsaufwand haben Hoteliers einen konkreten Leitfaden für mehr Gästeglück in den Händen.

Geeignet ist der Hotelcheck+ für die Management- bzw. Abteilungsleitererebene in Hotels, Betreiber/innen von Pensionen oder Ferienwohnungen, Superhosts oder andere Gastgeber/innen, unabhängig von Größe, Unterkunftsart oder Kategorisierung.

### Über Dr. Barbara Guger

Seit 2012 ist Dr. Barbara Guger mit ihrer Agentur fein.gestalten als selbstständige Hotelberaterin tätig.

Sie studierte Tourismusmanagement und Freizeitwirtschaft an der FH-Krems. Zu ihren Kunden zählen Stadt- und Ferienhotels sowie Tourismusverbände im deutschsprachigen

Raum. Ihre Arbeit und wissenschaftliche Forschung prägten die Mitarbeit an der Studie „Architektur macht Gäste“ von [pla'tou](#) – einer Plattform für Architektur im Tourismus – sowie ihre Dissertation „[Die Rolle von Environmental Dimensions im Hotelservicescape](#)“ an der Universität Innsbruck.

Direkter Link zum Hotelcheck+: <https://hotelcheckplus.com/>

**Rückfragen und Kontakt**

Dr. Barbara Guger

Tel.: +43 676 510 39 35

E-Mail: [b.guger@feingestalten.at](mailto:b.guger@feingestalten.at)

[www.feingestalten.at](http://www.feingestalten.at)