

## Basiskriterien Gewerbliche Beherberger

		Erfülltes Kriterium positiv 1 / negativ 0	Kommentar
<b>1.</b>	<b>Web-Auftritt</b>		
1	Nachvollziehbare Web-Adresse		
2	Funktionieren alle Links?		
3	Übersichtlichkeit		
4	Such-Funktion		
5	Integriertes Gästefeedback		
6	Tipp-, Rechtschreib- und Grammatikfehler		
7	Aussagekräftiger, realistischer Auftritt mit Hotelbildern		
8	Aktualität		
9	Impressum		
10	Englisch-Übersetzung		
11	Kontaktangabe (E-Mail, Telefon, etc.)		
12	Online-Buchbarkeit auf eigener Website		
13	Anfahrtsplan		
14	Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Stornobedingungen vorhanden		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 14	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	3,6939	
	Erreichte Punktzahl		
	<b>Kommentar</b>		

<b>2.</b>	<b>E-Mail und Post</b>		
	<b>Beantwortung Ihrer E-Mail-Anfrage</b>		
15	Innerhalb ... Stunden ab Anfrage (3*S – 12 Std.; 4*S – 8 Std.; 5*/5*S – 4 Std.)		
16	Qualität (Schreibstil, Wortwahl, korrekte Anrede, Rechtschreibung)		
17	Informationsgehalt (z.B. Zusatzangebote)		
18	Individuelle Bearbeitung		
19	Bei Angebot: Angaben zu Stornobedingungen		

Erfülltes Kriterium  
positiv 1 / negativ 0

Kommentar

## 2. E-Mail und Post

### Reservierungs-Bestätigung (E-Mail, Fax) als Antwort auf Ihre Buchung

20	Innerhalb ... Stunden ab Reservierung (3*S – 12 Std.; 4*S – 8 Std.; 5*/5*S – 4 Std.)		
21	Qualität (Schreibstil, Wortwahl, korrekte Anrede, Rechtschreibung)		
22	Informationsgehalt (u. a. aktuelle Anfahrtsbeschreibung)		
23	Angaben zu Stornobedingungen		

### Unterlagen per Post

24	Zusendung innerhalb von 3 Werktagen		
25	Begleitschreiben		
26	Qualität (Schreibstil, Wortwahl, korrekte Anrede, Rechtschreibung)		
27	Informationsgehalt (z. B. Zusatzangebote)		
28	Individuelle Bearbeitung		
29	Qualitativ entsprechende Unterlagen, Prospekte		

Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 15
Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639
Maximale Summe	3,9578
Erreichte Punktzahl	

Kommentar

## 3. Telefon

30	Wartezeit (3*S – 1 Min.; 4*S – 30 Sek.; 5*/5*S – 15 Sek.)		
31	Während der Wartezeit Text- bzw. Tonschleife		
32	Herzlichkeit		
33	Klare deutliche Stimme und Aussprache		
34	Mit Namen angesprochen		
35	Vollständige Datenaufnahme (z. B. Adresse, Telefon, E-Mail-Nachfrage),		
36	Fachliche Kompetenz		
37	An- und Abreisedatum wiederholt und bestätigt		
38	Informationen über Kategorien		
39	Informationen über Preise		
40	Informationen über Zahlungsmodalitäten		
41	Informationen über Leistungen		
42	Informationen über Check-in-Zeiten		
43	Informationen über Zusatzangebote		

		Erfülltes Kriterium positiv 1 / negativ 0	Kommentar
<b>3.</b>	<b>Telefon</b>		
44	Anfahrts-, Wegbeschreibung		
45	Angebot zur vorläufigen Einbuchung		
46	Hinweis auf Stornobedingungen		
47	Freundliche Verabschiedung und Dank		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 18	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	4,7493	
	Erreichte Punktzahl		
	<b>Kommentar</b>		

<b>4.</b>	<b>Anreise und Außenanlage</b>		
48	Auffindbarkeit (z.B. Beschilderung im Ort)		
49	Zufahrtsmöglichkeit		
50	Parkplätze		
51	Garagenplätze		
52	Beleuchtung		
53	Gepäcksservice		
54	Einfache Orientierung		
55	Sauberkeit und Zustand		
56	Parkservice (z.B. Doorman, Wagenmeister)		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 9	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	2,3747	
	Erreichte Punktzahl		
	<b>Kommentar</b>		

<b>5.</b>	<b>Check-In</b>		
	<b>Eingang</b>		
57	Raumklima (Geruch)		
58	Raumtemperatur		
59	Beleuchtung ausreichend		
60	Ambiente/Atmosphäre		

**5. Check-In****Eingang**

- |    |   |  |  |
|----|---|--|--|
| 61 | Entsprechend qualitatives Mobiliar  |  |  |
| 62 | Sauberkeit und Ordnung  |  |  |
| 63 | Stimmige Dekorationen   |  |  |
| 64 | Großzügiger Sitzbereich für Gäste   |  |  |
| 65 | Erscheinungsbild Check-In-Bereich<br>(Front Office – Sauberkeit, Ordnung) |  |  |

**Front-Office-Mitarbeiter**

- |    |  |  |  |
|----|--|--|--|
| 66 | Anwesenheit  |  |  |
| 67 | Begrüßung (z. B. Welcome-Drink)                                |  |  |
| 68 | Herzlichkeit, Freundlichkeit                                   |  |  |
| 69 | Erscheinungsbild der Mitarbeiter (z. B. Uniform, Namensschild) |  |  |
| 70 | Fachkompetenz  |  |  |
| 71 | Fremdsprachenkenntnisse  |  |  |
| 72 | Aufmerksamkeit   |  |  |
| 73 | Sorgfältigkeit   |  |  |
| 74 | Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)                        |  |  |
| 75 | Hilfsbereitschaft  |  |  |
| 76 | Klare, gut verständliche Aussprache                            |  |  |
| 77 | Gast mit Namen angesprochen                                    |  |  |
| 78 | Vorbereiteter Meldezettel                                      |  |  |
| 79 | Gepäcksservice angeboten                                       |  |  |
| 80 | Begleitung auf das Zimmer angeboten                            |  |  |
| 81 | Allgemeine Haus-Informationen angeboten bzw. gegeben           |  |  |
| 82 | Angenehmen Aufenthalt gewünscht                                |  |  |

**Begleitung zum Zimmer**

- |    |                                   |  |  |
|----|-----------------------------------|--|--|
| 83 | Erscheinungsbild des Mitarbeiters |  |  |
| 84 | Freundlichkeit, Konversation      |  |  |

**Rooming**

- |    |  |  |  |
|----|--|--|--|
| 85 | Hinweis auf Hauptschalter (für Strom im Zimmer)  |  |  |
| 86 | Hinweis auf Heizung oder Klimaanlage   |  |  |
| 87 | Telefon (schriftliche Infos ausreichend)   |  |  |
| 88 | Telefonverzeichnis bzw. -nummern (für Zimmerservice) –<br>schriftliche Infos ausreichend |  |  |
| 89 | Minibar (schriftliche Infos ausreichend)   |  |  |
| 90 | Safe (schriftliche Infos ausreichend)  |  |  |
| 91 | Wäscherei-Service (schriftliche Infos ausreichend)                                       |  |  |
| 92 | Bügel-Service (schriftliche Infos ausreichend)   |  |  |

Erfülltes Kriterium positiv 1 / negativ 0	Kommentar
--	-----------

5. Check-In		
Rooming		
93	Öffnungszeiten Restaurant, Bar (schriftliche Infos ausreichend)	
94	Zeitangabe Frühstück (schriftliche Infos ausreichend)	
95	Rezeption 24 Std. erreichbar und ... Std. besetzt (3*S – 14 Std.; 4*S – 18 Std.; 5*/5*S – 24 Std.)	
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 39
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639
	Maximale Summe	10,2902
	Erreichte Punktzahl	
Kommentar		

6. Zimmer	
Erster Eindruck und allgemeiner Charakter	
96	Raumklima (frischer Geruch)
97	Angenehme Temperatur
98	Atmosphäre (Wohlfühlcharakter)
99	Geräuschpegel (Ruhe)
100	Entsprechendes Mobiliar
101	Sauberkeit
102	Willkommensbrief/-karte
103	Willkommensgruß (z. B. Blumen, Obst, Konfekt ...)
104	Türschloss in einwandfreiem Zustand
Das Bett	
105	Dem Hotelstandard angemessen
106	Qualität der Bettbezüge angemessen
107	Matratze/Liegekomfort
108	Bettdecken der Jahreszeit angepasst
109	Zusatzkissen auf Wunsch
110	Zusatzdecke auf Wunsch
111	Zwei Kopfkissen pro Gast
112	Auswahl verschiedener Kopfkissen (z. B. Allergiker)
113	Qualität und Zustand der Vorhänge
114	Verdunkelung mit Vorhängen möglich
115	Schalter, Steckdosen leicht erreichbar

**6. Zimmer****Das Bett**

116	Einwandfreie Wände		
117	Einwandfreie Beleuchtung		
118	Einwandfreie Einrichtung (Möbiliar)		
119	Angemessene Anzahl einheitlicher Kleiderbügel (kein Draht)		
120	Geräumige Ablagemöglichkeiten		
121	Geräumige Hängevorrichtung in den Kästen		

**Ausstattung und Services**

122	Radio- und TV-Programme gut eingestellt		
123	Programmverzeichnis vorhanden		
124	Aktuelles Fernsehprogramm aufgelegt		
125	Schreibmappe mit Schreibgeräten		
126	Telefon mit der Möglichkeit, hausintern und hausextern zu telefonieren		
127	Mehrsprachige Bedienungsanleitung für Telefon		
128	Schreibblock und einen Bleistift neben Telefon		
129	Modemanschluss in Betrieb (bzw. gleichwertiger Internetzugang für den Gast verfügbar)		
130	Internetanschluss im Zimmer (WLAN oder Buchse)		
131	Internet-PC auf dem Zimmer auf Wunsch		
132	Einwandfreie Funktionalität aller elektrischen Einrichtungen (z. B. Licht, TV, Fön)		
133	Safe im Zimmer		
134	Wecker (oder Weckfunktion über das TV-Gerät, Telefon)		
135	Alternatives Weckservice (Verlässlichkeit, Freundlichkeit)		
136	„Bitte nicht stören/Bitte aufräumen“-Angabemöglichkeit vorhanden		
137	Zustand und Aktualität der aufgelegten Info-Mappe		
138	Sicherheitsbestimmungen (z. B. Brandschutz, Fluchtwege) sichtbar		
139	Zimmerpreise aufgehängt oder in Info-Mappe		
140	Aufgelegtes Gästemagazin		
141	Zeitungs-, Magazinservice		
142	Serviceleitfaden		
143	Mehrsprachiger Serviceleitfaden		
144	Mindestens zwei Trinkgläser auf Untersetzern (z. B. Serviette)		
145	Getränke im Roomservice		
146	Speisen im Roomservice		
147	Frühstückskarte im Roomservice		

		Erfülltes Kriterium positiv 1 / negativ 0	Kommentar
<b>6.</b>	<b>Zimmer</b>		
<b>Ausstattung und Services</b>			
148	Wäschereiservice		
149	Bügelservice		
150	Nähservice		
151	Schuhputzservice		
<b>Badezimmer</b>			
152	Atmosphäre (Wohlfühlcharakter)		
153	Entsprechende Ausstattung		
154	Helligkeit		
155	Einwandfreie Hygiene und Sauberkeit		
156	Böden in der Dusche/Wanne aus rutschfestem Material		
157	Einfach handhabbare Wasserhähne		
158	Pro Person ein einwandfreies Zahnputzglas		
159	Mindestens ein qualitativ einwandfreies Handtuch pro Person		
160	Mindestens ein qualitativ einwandfreies Badetuch pro Person		
161	Badvorleger aus Textil		
162	Haarfön		
163	Auswahl – Guestsupplies (z. B. Duschgel, Seife, Gesichtstücher)		
164	Qualität – Guestsupplies (z. B. Duschgel, Seife, Gesichtstücher)		
165	Qualitativ einwandfreier Bademantel pro Person		
166	Hausschuhe bzw. -slipper		
167	Moderne funktionierende Personenwaage		
168	Ausreichend ausgeleuchteter Rasier- bzw. Kosmetikspiegel		
169	Ausreichende Ablagemöglichkeit		
170	WC-Reserverolle		
171	Sauberer und hygienischer Abfallbehälter		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 76	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	20,0528	
	Erreichte Punktzahl		
	<b>Kommentar</b>		

		Erfülltes Kriterium positiv 1 / negativ 0	Kommentar
<b>7.</b>	<b>Housekeeping</b>		
	<b>Allgemein</b>		
172	Sauberkeit und Pflegezustand Zimmer		
173	Sauberkeit und Pflegezustand Zimmereinrichtung		
174	Sauberkeit und Pflegezustand Badezimmer		
175	Sauberkeit und Pflegezustand Badezimmereinrichtung		
176	Sauberkeit und Pflegezustand Terrasse/Balkon		
177	Sauberkeit und Pflegezustand öffentlicher Bereich (z. B. Gänge, Wellness-/Freizeitanlagen)		
178	Gut bestückte Minibar		
179	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch		
180	Wechsel von Hand-, Badetuch und Badvorleger täglich bzw. Hinweis auf Möglichkeit		
181	Täglich geleerte Mülleimer		
182	Sauberkeit und Pflegezustand Bett		
183	Abendlicher Turndownservice als zusätzlicher Zimmercheck		
	<b>Mitarbeiter</b>		
184	Erscheinungsbild der Mitarbeiter (z. B. Uniform, Namensschild)		
185	Aufmerksamkeit		
186	Sorgfältigkeit		
187	Herzlichkeit, Freundlichkeit		
188	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)		
189	Hilfsbereitschaft		
190	Klare, gut verständliche Aussprache		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 19	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	5,0132	
	Erreichte Punktzahl		
	<b>Kommentar</b>		

<b>7.</b>	<b>Restaurant</b>		
	<b>Erster Eindruck</b>		
191	Aufmerksame Begrüßung		
192	Entsprechendes Ambiente (z. B. Hintergrundmusik)		
193	Passende Raumdekoration		
194	Angenehmes Raumklima (z. B. kein Rauchgeruch, frei von Gerüchen aus der Küche)		

7. Restaurant		Erfülltes Kriterium positiv 1 / negativ 0	Kommentar
<b>Erster Eindruck</b>			
195	Angenehme Temperatur		
196	Angemessene Beleuchtung		
197	Begleitung zum Tisch		
198	Platzierungswunsch berücksichtigt		
199	Angenehme Raumaufteilung (z.B. Tischabstand)		
200	Entsprechendes Mobiliar		
<b>Service, Restaurant</b>			
201	Speisekarte/Weinkarte offen gereicht		
202	Speisekarte/Weinkarte sauber und in einwandfreiem Zustand		
203	Abgestimmtes Layout der Speisen- und Weinkarte		
204	Aperitif aktiv angeboten		
205	Korrekte Reihenfolge des Bestellvorgangs (z.B. Damen zuerst)		
206	Einwandfreier Bestellvorgang		
207	Eingehen auf persönliche Änderungswünsche bei der Bestellung		
208	Jour-Gebäck mit Butter bzw. Aufstrich		
209	Der Bestellung entsprechendes Gedeck (z.B. Fischmesser)		
210	Angemessene Wartezeiten		
211	Einwandfreies Service		
212	Gleichzeitige Servicierung bei den einzelnen Gängen		
213	Unauffälliges Abräumservice		
214	Servicepräsenz		
215	Aufmerksamkeit bei der Verabschiedung		
<b>Weinservice</b>			
216	Entsprechendes Weinangebot		
217	Ansprechende Weinempfehlung		
218	Wasserangebot		
219	Weinpräsentation (Öffnen, Probeschluck, Temperatur ...)		
220	Korrekte Reihenfolge des Bestellvorgangs (z.B. Damen zuerst)		
221	Digestifempfehlung		
222	Fachkompetenz des Mitarbeiters		
<b>Speisenangebot</b>			
223	Vielfalt		
224	Präsentation		
225	Geschmack		
226	Temperatur		

		Erfülltes Kriterium positiv 1 / negativ 0	Kommentar
<b>7.</b>	<b>Restaurant</b>		
	<b>Speisenangebot</b>		
227	Angemessene Portionsgröße		
228	Kreativität der Zubereitung		
229	Qualität und Frische		
230	Harmonie der Zubereitung der Speisen		
231	Käseangebot		
232	Brotsortenangebot		
233	Speisenempfehlung		
234	Kaffee- und Teeservice (z. B. Petit Fours, Zuckerangebot)		
	<b>Tisch</b>		
235	Einwandfreie und stimmige Tischwäsche		
236	Stimmige Tischdekoration (z. B. angezündete Kerzen)		
237	Sauberkeit und Qualität des Gedecks (z. B. Gläser, Teller, Besteck, Servietten)		
238	Vielfalt des Menüangebots		
239	Qualität des Menüangebots (z. B. Sauberkeit, Frische)		
	<b>Mitarbeiter</b>		
240	Anwesenheit		
241	Begrüßung		
242	Herzlichkeit, Freundlichkeit		
243	Erscheinungsbild der Mitarbeiter (z. B. Uniform, Namensschild)		
244	Fachkompetenz (z. B. Speisen-/Weinkenntnis)		
245	Aufmerksamkeit (z. B. Blickkontakt)		
246	Sorgfältigkeit		
247	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)		
248	Hilfsbereitschaft		
249	Klare, gut verständliche Aussprache		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 59	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	15,5673	
	Erreichte Punktzahl		
	<b>Kommentar</b>		

**9. Frühstück****Erster Eindruck**

250	Aufmerksame Begrüßung		
251	Entsprechendes Ambiente (z.B. Hintergrundmusik)		
252	Passende Raumdekoration		
253	Angenehmes Raumklima (z.B. kein Rauchgeruch, frei von Gerüchen aus der Küche)		
254	Angenehme Temperatur		
255	Angemessene Beleuchtung		
256	Begleitung zum Tisch		
257	Platzierungswunsch berücksichtigt		
258	Angenehme Raumaufteilung (z.B. Tischabstand)		
259	Entsprechendes Mobiliar		

**Tisch**

260	Einwandfreie und stimmige Tischwäsche		
261	Stimmige Tischdekoration (z.B. angezündete Kerzen)		
262	Sauberkeit und Qualität des Gedecks (z.B. Gläser, Teller, Besteck, Servietten)		
263	Vielfalt des Menüangebots		
264	Qualität des Menüangebots (z.B. Sauberkeit, Frische)		

**Service**

265	Korrekte Reihenfolge des Bestellvorgangs (z.B. Damen zuerst)		
266	Einwandfreier Bestellvorgang		
267	Eingehen auf persönliche Änderungswünsche bei der Bestellung		
268	Angemessene Wartezeiten		
269	Einwandfreies Service		
270	Unauffälliges Abräumservice		
271	Servicepräsenz		

**Mitarbeiter**

272	Anwesenheit		
273	Begrüßung		
274	Herzlichkeit, Freundlichkeit		
275	Erscheinungsbild der Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild)		
276	Fachkompetenz		
277	Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt)		
278	Sorgfältigkeit		
279	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)		
280	Hilfsbereitschaft		
281	Klare, gut verständliche Aussprache		

		Erfülltes Kriterium positiv 1 / negativ 0	Kommentar
<b>9.</b>	<b>Frühstück</b>		
	<b>Frühstücksbuffet</b>		
282	Ansprechende Präsentation		
283	Dem Standard entsprechende Auswahl		
284	Stets vollständiges Angebot		
285	Qualität		
286	Frische		
287	Sauberkeit und Ordnung		
288	À-la-carte-Angebote		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 39	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	10,2902	
	Erreichte Punktzahl		
	<b>Kommentar</b>		

<b>10.</b>	<b>Zimmerservice</b>		
289	Korrekte Aufnahme der Bestellung		
290	Angemessene Wartezeit		
291	Einwandfreies Service		
292	Anordnung / Präsentation		
293	Qualität		
294	Frische		
295	Temperatur der Speisen entsprechend		
296	Dem Standard entsprechende Auswahl		
297	Stets vollständiges Angebot		
	<b>Mitarbeiter</b>		
298	Begrüßung		
299	Herzlichkeit, Freundlichkeit		
300	Erscheinungsbild der Mitarbeiter (z. B. Uniform, Namensschild)		
301	Fachkompetenz		
302	Aufmerksamkeit (z. B. Blickkontakt)		
303	Sorgfältigkeit		
304	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)		

		Erfülltes Kriterium positiv 1 / negativ 0	Kommentar
<b>10.</b>	<b>Zimmerservice</b>		
	<b>Mitarbeiter</b>		
305	Hilfsbereitschaft		
306	Klare, gut verständliche Aussprache		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 18	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	4,7493	
	Erreichte Punktzahl		
	<b>Kommentar</b>		

<b>11.</b>	<b>Hotelbar</b>		
	<b>Erster Eindruck</b>		
307	Aufmerksame Begrüßung		
308	Entsprechendes Ambiente (z.B. Hintergrundmusik)		
309	Passende Raumdekoration		
310	Angenehmes Raumklima		
311	Angenehme Temperatur		
312	Angemessene Beleuchtung		
313	Angenehme Raumaufteilung		
314	Entsprechendes Mobiliar		
	<b>Barservice</b>		
315	Karte offen gereicht		
316	Karte sauber und in einwandfreiem Zustand		
317	Abgestimmtes Layout der (Snack- und) Getränkekarte		
318	Korrekte Reihenfolge des Bestellvorgangs (z.B. Damen zuerst)		
319	Einwandfreier Bestellvorgang		
320	Eingehen auf persönliche Änderungswünsche bei der Bestellung		
321	Barsnacks-Angebot (z.B. Erdnüsse, Oliven)		
322	Angemessene Wartezeiten		
323	Produktqualität		
324	Produktfrische		
325	Produktpräsentation		
326	Einwandfreies Service		
327	Unauffälliges Abräumservice		

		Erfülltes Kriterium positiv 1 / negativ 0	Kommentar
<b>11.</b>	<b>Hotelbar</b>		
<b>Barservice</b>			
328	Servicepräsenz		
329	Aufmerksamkeit bei der Verabschiedung		
<b>Mitarbeiter</b>			
330	Anwesenheit		
331	Begrüßung		
332	Herzlichkeit, Freundlichkeit		
333	Erscheinungsbild der Mitarbeiter (z. B. Uniform, Namensschild)		
334	Fachkompetenz		
335	Aufmerksamkeit (z. B. Blickkontakt)		
336	Sorgfältigkeit		
337	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)		
338	Hilfsbereitschaft		
339	Klare, gut verständliche Aussprache		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 33	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	8,7071	
	Erreichte Punktzahl		
	<b>Kommentar</b>		

<b>12.</b>	<b>Öffentlicher Bereich</b>		
<b>Genereller Eindruck</b>			
340	Raumklima (Geruch)		
341	Raumtemperatur		
342	Beleuchtung ausreichend		
343	Ambiente/Atmosphäre		
344	Entsprechend qualitatives Mobiliar		
345	Sauberkeit und Ordnung		
346	Stimmige Dekorationen (z. B. frische Blumen, Schaukästen)		
347	Großzügiger Sitzbereich für Gäste		
<b>Genereller Eindruck in den einzelnen Bereichen</b>			
348	Lobby		
349	Rezeption		
350	Korridore		

Erfülltes Kriterium  
positiv 1 / negativ 0

Kommentar

## 12. Öffentlicher Bereich

### Genereller Eindruck in den einzelnen Bereichen

351	Sanitärbereiche		
352	Aufzüge		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 13	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	3,4301	
	Erreichte Punktzahl		
	Kommentar		

## 13. Sonstige verfügbare Services

353	Gesicherte Gepäcksaufbewahrung (z. B. für An- und Abreisende)		
354	Verfügbarkeit von Regenschirmen		
355	Kartenverkauf und Ticketservice		
356	Shuttle- bzw. Limousinenservice		
357	Sekretariatsservice		
358	Beschwerdemanagement		
359	Systematische Gästebefragungen		
360	Feedback-Foren (z. B. Gästebuch, Internet)		
361	Babysitter auf Wunsch		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 9	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	2,3747	
	Erreichte Punktzahl		
	Kommentar		

## 14. Check-Out

### Front-Office-Mitarbeiter

362	Anwesenheit		
363	Herzlichkeit, Freundlichkeit		
364	Erscheinungsbild der Mitarbeiter (z. B. Uniform, Namensschild)		
365	Fachkompetenz		

		Erfülltes Kriterium positiv 1 / negativ 0	Kommentar
<b>14.</b>	<b>Check-Out</b>		
<b>Front-Office-Mitarbeiter</b>			
366	Fremdsprachenkenntnisse		
367	Aufmerksamkeit		
368	Sorgfältigkeit		
369	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)		
370	Hilfsbereitschaft		
371	Klare, gut verständliche Aussprache		
372	Gast mit Namen angesprochen		
373	Gepäcksservice angeboten		
<b>Check-Out-Vorgang</b>			
374	Vorbereitete Rechnung		
375	Korrekte Rechnungslegung und Erklärung		
376	Rechnungsaufbereitung und -übergabe (z. B. in Kuvert)		
377	Flexibilität bei Zahlungsart (z. B. Kreditkarten)		
378	Verabschiedung		
379	Nachbetreuung für den abgereisten Gast (nur Nachfrage)		
	Anzahl der erfüllten Kriterien	XX von 18	
	Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit	0,2639	
	Maximale Summe	4,7493	
	Erreichte Punktzahl		
	<b>Kommentar</b>		

<b>Maximale Gesamtsumme</b>	100,0000
davon sind zu erreichen	55 %
<b>Erreichte Punktzahl gesamt</b>	
Multiplikation der erreichten Punktzahl mit (100/379 = 0,2639)	0,2639
<b>Erreichte Gesamtsumme</b>	