

MysterySurfer in der Hotellerie

Der Tourismus liegt im Spitzenfeld der Internet-Branchen. Die Zahl der Internet-User steigt, wie berichtet, kontinuierlich und die Erfolge der österreichischen Tourismusbetriebe im Internet sind beachtlich. Besonders kleine und mittlere Hotelbetriebe wollen die Möglichkeiten des Internet nutzen. Dabei ist die Kundenorientierung des Web-Auftrittes für den Erfolg ausschlaggebend.

Im Wettbewerb um den Gast ist es wichtig, im Internet „drin zu sein“ – für den Erfolg entscheidend ist aber „vorne dabei zu sein“.

Unterstützung bei der Optimierung der Homepage bietet das bei der „Gast“ in Klagenfurt präsentierte neue Benchmarkingprogramm „MysterySurfer“. „MysterySurfer“ Hotellerie kombiniert einen individuellen Website-Check mit der Standortbestimmung innerhalb der Branche und der Möglichkeit, sich ein Jahr lang an den Besten innerhalb der eigenen Branche zu orientieren.

Mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens werden Mindestan-

forderungen an eine Website, wie z. B. Benutzerführung, online Interaktion, Kundenbindung, Preisangaben, Zahlungsmöglichkeiten, Geschäftsbedingungen, Datenschutz sowie spezielle Erfordernisse für die Hotellerie wie z.B. Information über den Betrieb, Lagebeschreibung und Anfahrt, Leistungsangebot Indoor und Outdoor, Information für den Hotelgast, Angebot an der Destination, Buchungsmöglichkeit etc. erhoben, wobei die Bewertung nach objektiven Kriterien erfolgt.

Mit dem Fachverband Hotellerie und seinen etwa 20.000 Mitgliedsbetrieben konnte der erste Partner für den Start von MysterySurfer gewonnen werden. Bereits im Frühjahr sollen als weitere Branchen der Handel, die Reisebüros und die Gastronomie folgen.

Ziel des Benchmarkingprogramms ist es, eine möglichst flächendeckende Erhebung für alle im Internet vertretenen Branchen anzubieten.

„In naher Zukunft sollen ebenfalls grenzüberschreitende Kooperationen gestartet werden“, kündigt Mag. Claudia Daurer vom WIFI Österreich an.

**Die elektronische Wirtschaftskammer Steiermark –
Informationen für UnternehmerInnen im Internet:**

wko.at/stmk

