

WK startet Online-Benchmarking für die Hotellerie

Die Wirtschaftskammer Österreich (WK) <http://www.wirtschaftskammer.at> hat ihr in Kooperation mit dem WIFI <http://www.wifi.at> erstelltes Online-Benchmarkingprogramm für den Tourismus präsentiert. Die Site <http://www.mysterysurfer.at> soll es der Hotellerie ermöglichen, sich einem ständigen Qualitätsvergleich mit den Mitbewerbern zu stellen. „MysterySurfer-Hotellerie“ kombiniert einen individuellen Website-

Check mit der Standortbestimmung innerhalb der Branche über einen Zeitraum von einem Jahr. Der User bezahlt rund 1.100 Schilling und erhält daraufhin ein Passwort zugesandt. Nach erfolgreicher Anmeldung werden mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens die Inhalte der eigenen Website abgecheckt. So werden unter anderem die Benutzerführung, die Themen Interaktion, Kundenbindung, Preisangaben, Zahlungsmöglichkeiten, Geschäftsbedingungen, Datenschutz sowie spezielle Erfordernisse für die Hotellerie erhoben. Aber auch vorhandene Informationen über den Betrieb inklusive Lagebeschreibung und Anfahrt, Angaben zum Indoor- und Outdoor-Leistungsangebot, dem vorhandenen Informationsangebot für den Hotelgast, den Buchungsmöglichkeiten usw. werden geprüft.

