

BENCHMARKING / Der Tourismus liegt in Österreich im Spitzenfeld der Internetbranche. Um mit dem Web-Auftritt noch näher am Gast zu sein, hilft ein neues Programm mit Experten-Tipps. **HERIBERT PURTSCHER**

Wie beurteilen Gäste Homepages?

Der Tourismus liegt auch in Österreich im Spitzenfeld der Internet-Branchen. Die Zahl der Internet-Anwender steigt rasant und die Erfolge der österreichischen Tourismusbetriebe im weltweiten Netz können sich sehen lassen. Ausschlaggebend für den Erfolg beim Gast ist die Kundenorientierung des Web-Auftritts. Zwar gibt es für den erfolgreichen Web-Auftritt eigene Regeln und gute Tipps, die man jedenfalls berücksichtigen sollte. Doch wer überprüft die erfolgreiche Umsetzung?

STÄRKEN UND SCHWÄCHEN ERKENNEN

Hilfe dabei verspricht jetzt das bei der Tourismusfachmesse GAST in Klagenfurt präsentierte Benchmarkingprogramm «MysterySurfer». Unter www.mysterysurfer.at können Hotellers vom Know-how namhafter Internetprofis und der Erfahrung eines bewährten Benchmarking-Anbieters profitieren. Das Programm liefert im Einzelnen eine objektive Bewertung des eigenen Internetauftritts aus der Sicht der Gäste, anhand derer man die Stärken und Schwächen des Web-Auftritts erkennen kann. «MysterySurfer Hotellerie» wurde speziell für die Websites von Klein- und Mittelbetrieben entwickelt. Das Paket aus Website-Check zur Messung der Kundenzufriedenheit einerseits und dem Vergleich zum Wettbewerb andererseits, erlaubt eine realistische Standortbestimmung innerhalb der Branche.

Inhaltlich gesehen ist «MysterySurfer» eine E-Consulting-Plattform in Kooperation zwischen dem Benchmarkingzentrum des Wirtschaftsförderungsinstituts (WIFI), der Wirtschaftskammer Österreich und der Management-Consulting-Firma lexidata & networkpro. Mit MysterySurfer werden Mindestanforderungen an

Screenshot: www.mysterysurfer.at

MYSTERY SURFER FÜR WIFI CHECKER

WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG INSTITUTE (WIFI) | WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

LEXIDATA & NETWORKPRO

Die Hotellerie

MYSTERY SURFER HOTELLERIE

Der Gast ist vor allem einem Menschenlich entzerrt!

... als Kleiner bzw. mittlerer Hotellerie-Betrieb wollen Sie die Vorteile des Internet nutzen. Dabei ist die Kundenorientierung Ihres Web-Auftritts für den Erfolg ausschlaggebend.

... nicht nur "Was ist neu" ist wichtig - "Was der Gast vom dabei sein" ist entscheidend, denn können Sie dieses besser tun, der Gast Ihr Angebot auf jeden Fall auszuwählen. Können Sie es verbessern?

Wie gut ist Ihr Internet-Auftritt?

Für den erfolgreichen Web-Auftritt gibt es eigene Regeln und eine Reihe von Tipps, die Sie berücksichtigen sollten.

Doch wer überprüft die erfolgreiche Umsetzung?

Mit MysterySurfer profitieren Sie von Experten-Know-How auslaßender Internet-Consultants und der Erfahrung eines bewährten Benchmarking-Anbieters.

Was bietet MysterySurfer Hotellerie?

Mit MysterySurfer Hotellerie wurde ein Beobachtungssystem zur Analyse von Web-Sites entwickelt.

... eine objektivierte Bewertung Ihres Internetauftritts aus der Sicht Ihrer Gäste, anhand derer Sie Stärken und Schwächen Ihres Web-Auftritts erkennen können sowie gleichzeitig die Möglichkeit, sich so den Besten in Ihrer Branche zu orientieren.

Zum Erlernen

WWW.MYSTERYSURFER.AT

WWW.MYSTERYSURFER.AT

Wer die Hotel-Homepage nach Stärken und Schwächen testen lassen will, findet hier die nötige Unterstützung.

eine Website in wichtigen Bereichen, wie z.B. Benutzererfahrung, online-Interaktion, Kundenbindung, Preisangaben, Zahlungsmöglichkeiten, Geschäftsbedingungen oder Datenschutz, sowie spezielle Erfordernisse für die Hotellerie, wie z.B. Informationen über den Betrieb, Lagebeschrei-

bung und Anfahrt, Leistungsangebot «indoor» und «outdoor», Information für den Hotelgast, Angebote an Ort und Stelle, Buchungsmöglichkeiten etc. erhoben. Die Bewertung erfolgt nach objektiven Kriterien. Nach Beendigung des Tests erhält der Teilnehmer online bei MysterySurfer seinen Be-

richt, eine Standortbestimmung im Vergleich zu den Mitbewerbern zum Zeitpunkt des Tests sowie die Möglichkeit einer Konkurrenzbeobachtung, da der Test und die anonymisierten Vergleichsergebnisse während der gesamten Laufzeit der Aktion für den Teilnehmer online verfügbar sind.