

Hoteltester

Mit Schlapphut und Hawaiihemd

Spitzenhotels unterziehen sich strengen Kontrollen. Professionelle Hoteltester prüfen verdeckt nach allen Regeln der Kunst.

Von FOCUS-Autor Helge Sobik

Irgendetwas muss diesmal schiefgelaufen sein: Vier Dutzend Kellner mit weißen Handschuhen stehen am roten Teppich Spalier, Blumendeko säumt das Portal. Der Hoteldirektor hat sein Sonntagsstrahlen aufgesetzt und stürzt aufgeregt dem älteren Herren entgegen. Der klettert gerade etwas irritiert aus seiner Limousine. Die versammelte Kellnerschar steht stramm: Ankunft eines Hoteltesters bei einem 5-Sterne-Haus von „Leading Hotels of the World“ in China. Viel lieber wäre der Mann unerkannt geblieben. Offenbar hat es mit Geheimhaltung und Anonymität nicht so recht geklappt, und ganz sicher wollte der Direktor nur den besten Eindruck hinterlassen. Tatsächlich hat der Vorfall dazu geführt, dass die Inspektoren von Leading Hotels seitdem wesentlich diskreter reisen.



Mal im Anzug, mal in Badehose: Hotel-Tester sind Meister in der Camouflage

Immer mehr Hotels in aller Welt lassen sich inzwischen zumeist zweimal im Jahr von Hoteltestern überprüfen. Das macht natürlich nur Sinn, wenn niemand vorgewarnt ist. Dabei wechseln die zumeist männlichen Kontrolleure ihre Identitäten so oft wie manch ein Geheimagent. Reisen mal im dunklen Anzug, mal im Hawaiihemd, gaukeln mal den Geschäftsreisenden, mal den Urlauber vor, bleiben meist zwei, nie länger als drei Nächte und füllen während des Aufenthalts bis zu 1500 Punkte umfassende Checklisten akribisch genau aus.

Prüfer in Camouflage

„Wir checken immer unter falschem Namen ein“, erzählt Karl Kadner, der ein Team aus Hoteltestern führt. „Das funktioniert überall dort, wo kein Pass vorgelegt werden muss. Darüber hinaus führen wir ganz genau Buch, wer von uns wann unter welchem Namen und mit welchem Fahrzeug schon mal im entsprechenden Hotel abgestiegen ist. Was die Camouflage angeht, ist alles denkbar – außer der angeklebte Schnäuzer: 3- oder 5-Tage-Bart, Brille, Käppi und Kleidung verändern bereits stark. Sollte ein Tester dennoch das Gefühl haben, aufgefliegen zu sein, checkt er verfrüht aus. Und nach Möglichkeit noch am selben Tag reist eine andere Person an und beginnt mit dem Check aufs Neue.“

Tatsächlich fliegen verkappte professionelle Tester nahezu nie auf, und nicht einmal der Direktor wird zuvor über den Besuch informiert. Erst beim Auschecken gibt sich der „Mystery Guest“ zu erkennen und trifft sich mit der Führungsriege des jeweiligen Hotels zu einem ersten Gespräch über seine Eindrücke und Testergebnisse. Sein schriftliches Gutachten – bis zu 150 Seiten stark – reicht er wenig später nach. Zwischen 1800 und 5000 Dollar kostet so eine Expertise im Bereich der internationalen 4- und 5-Sterne-Hotellerie, Auswertung und Abschlussbesprechung inklusive, während sämtliche Reisespesen des „Mystery Guest“ extra gehen.

Prüfer sind Ritz Carlton zu subjektiv

Als Tester werden meist renommierte Beratungsunternehmen verpflichtet, die sich auf dieses Geschäft spezialisiert haben – unter ihren Mitarbeitern befinden sich oft ehemalige Hoteldirektoren. Als Neuling oder gar als Quereinsteiger in diesem Bereich Fuß zu fassen, ist schwierig: Geschäftsbeziehungen sind vielfach über Jahre gewachsen und beruhen auf einem besonderen Vertrauensverhältnis. Sie leben von der Diskretion. Jeder einzelne Tester muss einschlägige Qualifikationen mitbringen: „Er muss auf eine fundierte Hotelausbildung und/oder einen langen Erfahrungsschatz in der Hotellerie zurückblicken und sollte mindestens drei bis fünf Jahre wiederum zumindest auf Abteilungsleiter Ebene im Hotel gearbeitet haben“, fasst Karl Kadner zusammen. „Er braucht ein sehr gutes Verständnis für Produkt- und Dienstleistungsqualität, gute Beobachtungsgabe und das Talent, die Eindrücke richtig zu Papier zu bringen.“



Hotels gehen unterschiedliche Wege, um ihre Qualität zu überprüfen

In der Liga der internationalen Spitzenhotellerie ist Ritz-Carlton eine Ausnahme, was solche Tests angeht: Das Unternehmen verzichtet vollständig auf anonyme Hotel-Checks. Auch der routinierteste Prüfer sei von subjektiver Beurteilung nicht frei: „Wir vertrauen stattdessen auf maßgeschneiderte anonyme Gästenumfragen, die nicht nur die Servicequalität, sondern auch die emotionale Bindung an unsere Marke auswerten und messen. Diese werden in unserem Auftrag weltweit vom Meinungsforschungsinstitut Gallup in jedem Hotel monatlich durchgeführt“, so Marion Schumacher aus der Eurozentrale von Ritz Carlton in Berlin.

Anonyme Tests, ehrliche Berichte

Der weltweit aktive Accor-Konzern unterdessen unterzieht „jedes Haus jeder Marke in jedem Land der Welt“, so Sprecher Marc Schnerr, regelmäßigen anonymen Tests und verpflichtet dazu immer externe Unternehmen. Auch die Reservierungszentralen werden mehrmals im Jahr von Testanrufern detailliert unter die Lupe genommen. Am Ende steht immer eine exakte Auswertung mit Erarbeitung konkreter Verbesserungsmöglichkeiten. Derselben Philosophie folgt Kadner: „Bei unseren Ergebnissen geht es um konstruktive Kritik ohne verletzendes Beiwerk. Es geht dabei nicht um Schlagzeilen, sondern um Produktverbesserungen. Wir erlauben uns nicht, reißerisch zu sein, sondern sind sehr sachlich – und dabei völlig ungeschminkt. Alle unsere Tester sind aus der Hotellerie, haben solche Quality-Audits schon in umgekehrter Rollenverteilung erlebt und wissen, dass es der Sache nichts bringt, persönlich zu werden.“

Originell wird es, wenn ein vermeintlicher Hotelinspektor enttarnt wird. So geschehen vor einiger Zeit im Restaurant eines Steigenberger-Hauses: Der Kellner glaubte, in einem Gast einen Tester wiedererkannt zu haben, informierte hinter vorgehaltener Hand Koch und Kollegen und lief zur Hochform auf. Der Gast genoss die entgegengebrachte Fürsorge sichtlich. Der tatsächliche Prüfer saß währenddessen unbemerkt, aber sehr amüsiert am Nebentisch, machte sich Notizen und setzte seinen Restaurant-Check völlig unbemerkt fort...