

Heute mit **192** Stellenangeboten



«**MYSTERY GUEST**» / Karl Kadner führt seit 1990 verdeckte Hoteltests durch. Im Interview gibt er Einblick in seine Arbeit. **SEITE 2**



BEHINDERTENGERECHT / Treppen und Stufen stellen für Rollstuhlfahrer oft unüberwindbare Hindernisse dar. **SEITE 4**



hotel+tourismus revue

DIE FACHZEITUNG FÜR HOTELLERIE, GASTRONOMIE, TOURISMUS UND FREIZEIT

Avec cahier français

Karl Kadner: «Wir checken immer unter falschem Namen ein»

Der Deutsche Karl Kadner und sein 17-köpfiges Team führen im In- und Ausland verdeckt Hoteltests - so genannte «Quality Audits» - durch. Gefordert sind dabei Know-how aus der Hotellerie und Beobachtungsgabe. Ein Blick hinter die Kulissen der «Mystery Guests».

INTERVIEW: **HELGE SOBIK**

Karl Kadner, wie wahren Sie bei Ihrer Tätigkeit als Hoteltester die Anonymität? Gibt es Verkleidungen, angeklebte Schnäuze und Perücken?

Wir checken immer unter falschem Namen ein. Das funktioniert überall dort, wo kein Pass vorgelegt werden muss. Auch die Kreditkarten lauten auf diese Decknamen. Darüber hinaus führen wir ganz genau Buch, wer von uns wann unter welchem Namen und mit welchem Fahrzeug schon einmal im entsprechenden Hotel abgestiegen ist. Was die Camouflage angeht, ist alles denkbar - ausser der angeklebten Schnauze: Drei- oder Fünf-Tage-Bart, Brille, Hut und Kleidung verandern bereits stark. Unser Fundus reicht bis zum Hippie-Outfit, das wir einmal auf einem Flohmarkt erstanden haben. Sollte ein Tester dennoch das Gefühl haben, aufgeflogen zu sein, checkt er verfrüht aus. Und nach Möglichkeit noch am selben Tag reist eine andere Person an und beginnt den Test aufs Neue.

Welchen Hintergrund muss ein Hoteltester haben?

Er muss auf eine fundierte Hotel Ausbildung oder einen langen Erfahrungsschatz in der Hotellerie zurückblicken und sollte mindestens drei bis fünf Jahre wiederum zumindest auf Abteilungsleiter Ebene im Hotel gearbeitet haben. Er braucht ein sehr gutes Verständnis für Produkt- und Dienstleistungsqualität, gute Beobachtungsgabe und das Talent, die Eindrücke richtig zu Papier zu bringen.

«Unser Fundus reicht bis zum Hippie-Outfit, das wir auf einem Flohmarkt kauften.»

Wie werden neue «Mystery Guests» angelernt?

Neulinge begleiten erfahrene Tester mehrfach und werden dabei in die Arbeitsweise eingeführt. Schon mit den Bewerbungsunterlagen müssen Kandidaten uns als Arbeitsprobe

Foto: Keystone



Die Hoteltester erstellen Dokumentationen mit bis zu 90 Fotos. Dabei gilt gemäß Karl Kadner die Faustregel: Je besser das Hotel, desto weniger «Beweisfotos».

einen möglichst sachlichen, sehr informativen Muster-Testbericht über ein Restaurant ihrer Wahl einreichen. Daran erkennt man schnell, wie gründlich Leute vorgehen und wie sehr sie für diesen Job geeignet sind - oder wie wenig.

Müssen Sie als Test-Beauftragter eines Hotels oder eines Konzerns andere Rücksichten nehmen als der Tester, der beispielsweise für den Varta-Führer unterwegs ist?

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.

Wie schnell ist so ein Test-Gutachten erstellt?

Nach Möglichkeit liegt es dem Kunden eine Woche nach dem Testbesuch vor. Es umfasst normalerweise 50 bis 60, in Einzelfällen auch einmal 150 Seiten. Beigefügt ist eine Dokumentation mit bis zu 90 Fotos, wobei als Faustregel gilt: Je besser das Hotel, desto weniger «Beweisfotos». Wir lichten beispielsweise die Haare in der Badewanne ab, die Stossstellen der Möbel und vor allem die präparierten Stellen, mit denen die Qualität der Zimmerreinigung bleibender Gäste gecheckt wird.

Wie reagieren die geprüften Hotels auf Ihre Kritik?

Sie betrachten die Ergebnisse als sehr große Hilfe, denn selbst bei hervorragend geführten Häusern ist eine

gewisse Betriebsblindheit im Laufe der Zeit zwangsläufig. Bestimmte Dinge fallen einem nicht mehr auf. Und da liefern wir die fundierte Momentaufnahme aus Sicht des Gastes, aber mit professionellem Auge ab. Wir geben in unseren Berichten das Spiegelbild des Dienstleistungsergebnisses wieder.

Wurden Ihre Testergebnisse schon mal angezweifelt?

Noch nie. Dazu sind sie zu detailliert, zu untermauert, zu aussagekräftig. Teilweise werden sie mit Erstaunen oder mit erschütterter Nüchternheit zur Kenntnis genommen.

«Wir lichten Haare in der Badewanne und die Stoßstellen der Möbel ab.»

Wie schützen Sie sich vor Subjektivität?

Durch das sachliche Gerüst, die Prüfliste, an der wir uns orientieren. Dabei ist es zwangsläufig objektiv, wenn der «Hardware-Zustand» einer Hotelimmobilie bewertet wird: Ob die Fenster geputzt sind oder der Teppichboden Flecken hat, ist zweifelsfrei zu erkennen. Bei der Bewertung von Dienstleistung oder des persönlichen Wohlbefindens in einem Hotel ist dagegen zwangsläufig eine gewisse Subjektivität gegeben. Trotzdem, unter allen subjektiven Bewertungsmöglichkeiten ist dies die objektivste, weil sie auf Erfahrung, auf professioneller Hotelausbildung beruht.

Können Sie privat in einem Hotel Urlaub machen oder sehen Sie es sofort durch die Testerbrille?

Das ist sehr, sehr schwierig. Es wird sogar immer schwieriger. Für den Urlaub buche ich deshalb lieber ein Ferienhaus.

Zur Person

Die Wahrung der Anonymität ist für einen verdeckten Hoteltester zentral: Das gilt auch für Karl Kadner. So sucht man auf der Homepage der Kadner Hotel Consulting mit Sitz in Deutschland vergebens nach einem Bild des Inhabers. Der 47-Jährige führt seit 1990 Quality-Audits durch. Seit 2002 ist seine Firma zudem vom Deutschen Wellness-Verband mit der Überprüfung und Zertifizierung der Wellness-Hotels betraut. Früher war Kadner selber Hoteldirektor und in Führungspositionen bei Hilton, Sheraton und Robinson Club tätig. HS