

ENTWICKLUNG | AKQUISITION | SYSTEMATIK

1. Wie viele Zimmer hat Ihr Haus?
 Einzelzimmer _____
 Doppelzimmer _____
 weitere _____ mit _____ Betten

2. Wie hat sich die Zimmerauslastung entwickelt?
 (100% = Maximalbelegung)

	2008	2009	2010	2011	2012
Zimmerauslastung in %					

3. Wie hat sich der Umsatz entwickelt?
 (immer im Vergleich zum Vorjahr)

	2008	2009	2010	2011	2012
Umsatzänderung in +/- %					

4. Worauf führen Sie den Umsatzzuwachs/-rückgang zurück?

	2008	2009	2010	2011	2012
Ursache für Umsatzänderung					

5. Haben Sie in den letzten 5 Jahren größere Investitionen getätigt?

nein

Investition: _____

6. Welche Zusatzleistungen bietet Ihr Haus für Übernachtungsgäste?

	inkl.	gg. Gebühr
Schwimmbad		
Sauna		
Wellnessbereich Größe: _____ m ² verpachtet eigene Abtl.		
Fahrräder		
Fitnessraum		
Sonstiges: _____ _____ _____		
Aktivitäten: _____ _____ _____		
Verleih von: _____ _____ _____ _____		

7. Wie viele MitarbeiterInnen hat Ihr Haus?

Stand:	Vollzeit	Teilzeit	Aushilfen	Azubis

8. Wie hat sich die Anzahl der MitarbeiterInnen entwickelt?

	Vollzeit	Teilzeit	Aushilfen	Azubis
2008				
2009				
2010				
2011				
2012				

9. Bringen Ihre MitarbeiterInnen Ideen ein, wie z.B. Kosten reduziert oder Leistungen verbessert werden können?

Ja

Nein

10. Gibt es gemeinsame Veranstaltungen mit den MitarbeiterInnen?

Ja, und zwar: _____

Nein

11. Wie lang ist die durchschnittliche Beschäftigungsdauer in Ihrem Haus?

Vollzeit: _____

Teilzeit: _____

12. Wer ist in Ihrem Haus für folgende Bereiche zuständig?

Gestaltung der Angebote: _____

Festlegung der Preise: _____

Leitung der Werbung: _____

13. Mit welcher Hotel-Software arbeiten Sie und seit wann?

Produktname: _____

seit: _____

ENTWICKLUNG | AKQUISITION | SYSTEMATIK

14. Wie teilen Sie Ihre Gäste derzeit ein?

nach Alter:

bis 3 Jahre	36 – 45 Jahre
3 – 6 Jahre	46 – 55 Jahre
7 – 15 Jahre	56 – 65 Jahre
16 – 25 Jahre	66 – 75 Jahre
26 – 35 Jahre	über 76 Jahre

nach Hobbies/Vorlieben: _____

nach sonstigen Kriterien: _____

15. Welche Gäste möchten Sie gerne zukünftig in Ihrem Haus haben?

16. Wie ist die Zusammensetzung Ihrer Gäste?

_____ % hatten 1 Aufenthalt in den letzten 2 Jahren

_____ % hatten 2 und mehr Aufenthalte in den letzten 2 Jahren

_____ % der Gäste geben mehr aus als der Durchschnitt

17. Beziehen Sie Gästewünsche in die Gestaltung neuer Angebote ein?

Ja

Nein

18. Wie erfahren Sie die Wünsche der Gäste?

mündlich

per Fragebogen

Sonstiges: _____

19. Wo informieren Sie sich über neue Trends in der Tourismusbranche?

auf Messen, z.B.: _____

im Internet, z.B.: _____

durch Fachzeitschriften, z.B.: _____

auf Branchentreffs, z.B.: _____

Sonstiges: _____

20. Wie und wo machen Sie Werbung für Ihr Haus?

Werbemittel/-medien: _____

Werbudget pro Jahr (absolut oder in % vom Umsatz): _____ € oder _____%

21. Wie werden neue Gäste auf Ihr Haus aufmerksam?

Werbung

Empfehlung

vor Ort

Sonstiges: _____

22. Was haben Sie bislang getan, um neue Gäste zu gewinnen?

23. Wie binden Sie Stammgäste an Ihr Haus?

24. Wie definieren Sie „Stammgäste“?

nach Umsatz

nach Anzahl der Aufenthalte (mind. _____) innerhalb von _____ Jahren

nach _____

25. Welche Werbemaßnahmen haben Sie in den letzten 2 Jahren durchgeführt?

Maßnahme	1	2	3	4
Thema				
Medium				
Auflage				
Kosten				
Effekt				
Mehr Klickraten im Vergleich zum Jahresdurchschnitt in %				
Mehr Anfragen im Vergleich zum Jahresdurchschnitt in %				
Zurechenbarer Umsatz in €				

ENTWICKLUNG | AKQUISITION | SYSTEMATIK

26. Sind Sie Mitglied einer Marketingkooperation?

Nein

Kooperationspartner: _____

Kosten/Jahr: _____

generierte Umsätze/Jahr: _____

27. Wie ist Ihr Haus buchbar?

	Name	Kosten	generierter Umsatz
direkt			
Reiseveranstalter			
Buchungsportal			
Sonstiges			

28. Wie hoch ist Ihre Weiterempfehlungsrate?

_____ % aller Gäste empfehlen Sie weiter

_____ % aller Buchungen stammen aus Weiterempfehlungen

_____ % Ihres Umsatzes stammen aus Weiterempfehlungen

weiß nicht

29. Was ist das besondere Markenzeichen/die besondere Idee Ihres Hauses?

30. Wie kommunizieren Sie das Konzept Ihres Hauses?

mit einem griffigen Slogan: _____

in mehreren Sätzen

in Bildern

gar nicht

Ich lege Ihnen Werbemittel zur Durchsicht bei

31. Wie viele Hotels stehen in unmittelbarer Konkurrenz zu Ihrem?

Anzahl regional: _____

Anzahl thematisch: _____

Anzahl preislich: _____

weiß nicht

32. Nutzen Sie vorhandene Gastdaten zur aktiven Ansprache?

Ja, z.B. per: _____

Nein

33. Wie wird in Ihrem Haus mit Beschwerden von Gästen umgegangen?
werden mündlich weitergegeben
werden schriftlich erfasst
34. Welche der folgenden Punkte sind für Ihre Homepage zutreffend?
übersichtlich
benutzerfreundlich
immer aktuell
Anfragemöglichkeit
Verfügbarkeitsprüfung (Zimmer frei?)
direkte Online-Buchung
Blog
Verlinkung zu Bewertungsportal
eigenes Bewertungsportal
Bitte [www. _____](http://www._____) sichten!
35. Woher stammen Ihre Fotos für Prospekte, Homepage, etc.?
selbst gemacht
ortsansässiger Fotograf
Bilddatenbank
spezialisierte Hotelfotograf
Sonstiges: _____
36. Wer verfasst die Texte für Prospekte, Homepage etc.?
selbst gemacht
Werbetexter
Journalist
Sonstige: _____
37. Wer aktualisiert die Angebote Ihres Hauses im Internet?
Dienstleister
Mitarbeiter/In
Sie selbst
Sonstige: _____
38. Ist der Preis für eine bestimmte Leistung in allen Vertriebskanälen derselbe?
Ja
Nein
39. Sind Rabatt-Aktionen bei Ihnen mit Leistungseinschränkungen verbunden?
Ja, z.B.: _____
Nein