



Mi az a Mystery Guest?

A minőségi vendéglátás és a vevőelégedettség formulája!

A kompetenciák felmérésének eszköze!

A fluktuáció és a munkaerőhiány ellenszere!

A Mystery Guest egy inkognitóban lévő a nemzetközi vendéglátás különböző területein szerzett több éves tapasztalatokkal rendelkező kommunikációs szakember, aki felmérést (próbavásárlást) végez egy kiválasztott vendéglátó egységben személyzet tudta nélkül.

A felmérés alapját és objektív szempontrendszerét 3 nézőpont képezi.

1, A STERLING CONSULTING 12 éves, a nemzetközi vendéglátásban (Svájc, Anglia, Amerika, Csehország, Mexikó, Spanyolország, Magyarország, Németország, Görögország) megszerzett tapasztalata.

2, A tulajdonosok / vezetők által megfogalmazott minőségi és pénzügyi elvárások, célok,, viziók melyek alapján az adott egységre vonatkozóan egy előzetes felmérést végzünk.

3, A nemzetközi minőségi vendéglátásban alapelvárásként támasztott szempontok. (vendéglátás protokoll).

A felmérés célja az, hogy a tulajdonos / vezető egy szakmailag objektív képet kapjon arról, hogy az általa működtetett vendéglátóegység milyen tartalékokkal rendelkezik a minőségi vendéglátás és a profitábilis működés tekintetében:

A felmérés az alábbi fő területeket vizsgálja a vevő és a vendéglátóegység oldaláról

A vevő és a vendéglátóegység címszó alatt felsorolt fő területek egyes pontjai további vonatkozó alpontokat tartalmaznak. Ezeket a felmérés során a Mystery Guest megfigyeli, és a riportban részletezi.

VEVŐ

- Vizuális élmény
 - Facility and Design
 - Higiénia
- Vendéglátás VS eladás
(a személyzet felkészültsége)
 - Kommunikációs protokoll
 - Vendéglátás protokoll
 - Professzionális viselkedés
 - Vevőközpontú hozzáállás
 - Interakció
 - Termékismeret
 - UPSELLING
 - Felszolgálatás üteme
 - Utánkövetés
- Vásárlói igények

VENDÉGLÁTÓEGYSÉG

- Vevőelégedettség
 - Vizuális élmény
 - Szolgáltatások
 - Gasztronómiai élmény
- Brand és a management által támasztott elvárások képviselője a kollégák részéről
 - Vendéglátás VS eladás
 - Termékismeret
 - Attitűd
 - Szakmai tapasztalat
 - Csapatmunka
 - Konstruktív munkavégzés
 - Belső folyamatok
 - Csapat kommunikáció
 - Motiváció
- UPSELLING
- Vásárlói igények

KÉRDÉSEK - VÁLASZOK

Miért bízunk meg a STERLING CONSULTINGOT a felméréssel, ha vannak saját belső ellenőreink / tréneink?

- A STERLING CONSULTING 12 éves, a nemzetközi vendéglátás és hotel piacon multikulturális környezetben (Svájc, Anglia, Amerika, Csehország, Mexikó, Spanyolország, Magyarország, Németország, Görögország) megszerzett tapasztalata miatt.
- Egy független szakember érzelmileg nem kötődik a kollégákhoz így érzelmei és emberi kapcsolatai nem befolyásolják az objektív véleményformálásban.
- Egy független szakember meglátásait és döntéseit nem befolyásolja a megszokás és a napi rutinfeladatok.
- Egy előre nem bejelentett (érzelmileg) független felmérés objektív helyzetképet ad a működésről és így elkerülhető hogy a jelentés idealizált és kozmetikázott legyen.
- A tulajdonos / menedzsment úgy szerez objektív információt a valós napi működésről (minőségi vendéglátás) hogy az nem terheli meg az emberi kapcsolatait tehát:
 - Fenntartja a kollégák motivációját.
 - Fenntartja az emberi kapcsolatokat.
 - Kizárja a részrehajlást
 - Objektíven tükrözi kollégák jelenlegi felkészültségét, elkötelezettségét (attitűdjét)

Miért fontos a Mystery Guest inkognitója?

- Így biztosítjuk azt, hogy a tulajdonosok / menedzsment az emberi kapcsolatainak esetleges sérülése nélkül kapjanak objektív képet az aktuális üzletmenetről.
- Így biztosítjuk azt, hogy a riport valós és érzelemmentes tartalommal legyen feltöltve.
- Így biztosítjuk azt, hogy a jövőbeli közös munkák tekintetében (tréningek / képzések..) az együttműködés a tréner és a kollégák között akadálymentes legyen.

Miért hasznos egy ilyen felmérés?

Manapság egy jó ötlet vagy termék még nem egyenes út a sikerhez. Egy terméket vagy szolgáltatást vonzóvá kell tenni a fogyasztók számára és ezt jellemzően megfelelő marketinggel és kommunikációval lehetséges. Ezt a tevékenységet a mai napig emberek végzik és ez különösen érvényes a vendéglátásra. Ott ahol az emberi tényező jelen van több szempontnak is teljesülnie kell ahhoz, hogy sikert könyvelhessünk el. Pl: egy recepciós kollégáról alkotott első benyomás alapjaiban meghatározhatja, hogy a későbbiekben a vendégből visszajáró vendég lesz vagy sem. Ebből következik, hogy függetlenül attól, hogy egy recepciós kollégával vagy egy felszolgáló kollégával találkozunk számunkra ő a cég arca és az ő tettei alapján ítéljük meg az egész vendéglátóegységet. Ezért a tulajdonosok számára nagyon fontos, hogy a kollégák maximálisan motiváltak, felkészültek és elkötelezettek legyenek ahhoz, hogy a tulajdonosok által megálmodott és jelentős idő és pénzbefektetéssel megvalósított a BRANDet megfelelően képviseljék.

Végeredményben a Mystery Guest szolgáltatás a vevőelégedettség és a profitnövekedés fenntartása mellett a munkaerőhiány és a fluktuáció okozta veszteségek minimalizálására is megoldást jelent.



A Mystery Guest ennek a célnak az eléréséhez nyújt segítséget.

A felmérés láthatóvá teszi azokat a tényezőket melyek a rendszerben dolgozó emberekhez vagy a működési folyamatokhoz köthetők és meghatározóan befolyásolják az üzlet sikerét és profitábilis működését.

Ezen tényezők beazonosításával és célirányos fejlesztéssel a veszteségek megszüntethetők vagy csökkenthetők.

A felmérések fajtái

Mystery Guest - vendég inkognitóban /étterem, hotel/

Mystery Shopper - próbavásárló /üzlet, étterem, hotel/

Overnight Stays - éjszakai tartózkodás /hotel/

Mystery Calls - próbahívás /étterem, hotel, üzlet, ügyfélszolgálat/

Showrounds – projektek lebonyolítása /értékesítők, rendezvényszervezés/



A felmérés Menete

1, Kiválasztunk egy olyan szakembert (Mystery Guest) akinek a tapasztalata a legjobban beleillik a vendéglátóegység profiljába.

2, A szakember terepszemlét tart / próbahívást végez, hogy szubjektíven egy átlagos vendég szemével is gyűjtsön tapasztalatokat.

3, A felmérés tartalmának személyre szabása.

Konzultáció a tulajdonosokkal/menedzsmenttel. Ahol a tulajdonosok/menedzsment megfogalmazzák azokat a számukra fontos értékeket, amelyek a felépített brandet jellemzik, és amit a kollégák felé követendő elvárásaként támasztanak.

4, Felmérés tartalmának véglegesítése

5, Felmérés

6, Kiértékelés /javaslatok a kollégák fejlesztésére

- Felmérés eredményének kiértékelése kategóriánként (magatartás, attitűd, készségek, szakmai felkészültség, upselling.....stb)

- **Választható Képzések és programok (külön díjazás ellenében)**
 - Kommunikációs képzés
 - Konfliktuskezelés tréning
 - Reklamációkezelés tréning
 - Upselling/Értékesítési képzés
 - Telefonos kommunikáció képzés
 - Rendezvényszervezés alapjai képzés
 - Vezetői képzés
 - Vendéglátás menedzsment
 - Vendéglátás protokoll
 - Folyamatszemplélet
 - Front desk training
 - Food safety training
 - Risk assessment training
 - Disability awareness Training
 - Fire safety
 - Security awareness
 - Incident management
 - Crisis management

8, Visszajelzés a tulajdonosnak/vezetőnek

9, Riport átadása



Mystery Guest

A Mystery Guest szolgáltatás riportja jelenleg az alábbi idegnyelveken érhető el:

- ✓ Angol
- ✓ Német
- ✓ Cseh
- ✓ Szlovák
- ✓ Spanyol
- ✓ Szerb
- ✓ Macedón

A szolgáltatáshoz kapcsolódó további képzések / tréningek jelenleg az alábbi nyelveken érhetőek el:

- ✓ Angol

A szolgáltatás alapára 35.000 Ft +Áfa / alkalom, ami egy kétórás felmérést tartalmaz és vendéglátó egységenként értendő Pl: Étterem, Bár, Front desk, Wellness.... (ha a hotelben több bár és étterem található, akkor az különálló vendéglátó egységként értendő).

A Mystery Guest fogyasztásáról a számlát bemutatjuk és az összeget a felmérés díjával együtt számlázzuk ki. A fogyasztás maximum bruttó 7000 Ft

Az idegen nyelvű riport elkészítésére 25%-os felárat számítunk fel.

Az ár tartalmazza az utazási költségeket amennyiben a felmérés Budapesten történik.

Vidéki és többnapos felmérés / képzés esetén a felmerülő utazás, szállás, és ellátás költségei a megrendelőt terhelik

A szolgáltatás tartalmazza:

- Konzultációt a menedzsmenttel
- A terepmunkát
- A kétórás felmérést
- Írásbeli riportot /kérésre fotókkal illusztrálva (a tulajdonosok engedélyével és a személyiségi, szerzői jogokat figyelembe véve)/
- Javaslatokat a fejlesztésre
- Javaslatokat a további lehetséges képzésekre.