

14.12.2010 - 09:00 Uhr

Hotelgast-Verhalten: Ehrlichkeit ist dem Hotelier am wichtigsten

Nürnberg (ots) -

Eine Umfrage des Online-Hotelreservierungsdienstes hotel.info [www.hotel.info] unter seinen europäischen Partnerhotels zeigt, dass Hoteliers Ehrlichkeit als wichtigste Eigenschaft bei Gästen einschätzen.

Hoteliers legen gemäß der hotel.info-Umfrage also höchsten Wert auf Hotelgäste, die ihre Rechnung bezahlen und keine Gegenstände aus dem Hotel entwenden. Nahezu 100% der Umfrageteilnehmer aus der Hotellerie votierten hier für "sehr wichtig" oder "wichtig". Mit über 95% dicht dahinter steht die Eigenschaft Verlässlichkeit, z.B. keine Stornierung in letzter Sekunde oder die Beachtung der Check-In- und Check-out-Zeiten durch den Hotelgast. Als drittwichtigste Gäste-Eigenschaft gilt unter Hotelverantwortlichen die Freundlichkeit des Gastes gegenüber dem eigenen Personal. Mehr als acht von zehn Hotelmanagern sind der Umfrage nach dieser Meinung.

Sauberkeit und Großzügigkeit hingegen, Gasteigenschaften, die man gemeinhin vielleicht als besonders wichtig eingeschätzt hätte, wird offenbar weniger Bedeutung beigemessen. Während Sauberkeit immerhin rund 80% der Hoteliers als "sehr wichtig" und "wichtig" erachten und somit auf ein ordentlich hinterlassenes Zimmer hoffen, ist die Erwartungshaltung in Sachen Großzügigkeit des Gastes nicht sehr hoch. Nur rund jedem fünften Hotelier ist Trinkgeld wichtig.

hotel.info [www.hotel.info] befragte seinen deutschen und europäischen Hoteliers im Rahmen seines Hotelnewsletters. Dabei bewerteten die Hoteliers die oben genannten Gasteigenschaften mit "sehr wichtig", "wichtig", "neutral", "weniger wichtig" und "unwichtig". Mehr als 700 Hoteliers beteiligten sich an der Umfrage.

<http://www.hotel.info/Press.aspx?mode=article&lng=DE&item=914>

Pressekontakt:

Timo Vavrinec
hotel.info AG
Hugo-Junkers-Straße 15-17
90411 Nürnberg
Deutschland
Tel.: +49-(0)911-59832-0
Fax: +49-(0)911-59832-11
E-Mail: presse@hotel.info
URL: <http://www.hotel.info>