

## Befragung der Gäste im Haus auf der Alb im Jahre 2011

Wie jedes Jahr haben wir während einiger Monate die Leistungen im Haus durch unsere Gäste bewerten lassen und sie um Anregungen und Kritik gebeten. Es haben über 1.300 Personen geantwortet. Sie finden hier die vier wichtigsten Schaubilder der Befragung zusammengestellt.

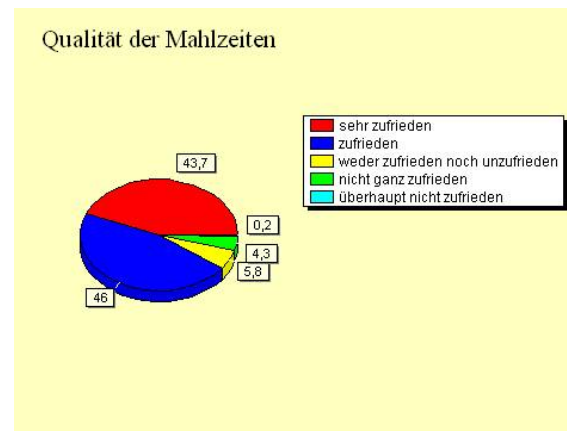
Sehr erfreulich ist, dass wir bei hoher Auslastung des Hauses die Qualität im Vergleich zum Vorjahr noch etwas gesteigert haben.



Aus den Durchschnittswerten der Schaubilder „Wohlgefühl“, „Qualität der Mahlzeiten“ und „Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft

des Hauspersonals“ errechnen wir jährlich einen Kundenzufriedenheitsindex. Er beträgt für das Jahr 2011 **1,53** („1“ ist dabei der beste Wert, „5“ der schlechteste).

Wir bewegen uns damit im Bereich der Wertungen der besten Jahre – nach 1,58 im vergangenen Jahr.



In den offenen Fragen haben uns die Gäste viele wertvolle Hinweise zum Essen, zu den Zimmern und zu anderen Fragen der Unterbringung geliefert.

Wir werten die Resultate laufend mit den betroffenen Teams in Haus aus und versuchen, die Anregungen möglichst umfassend umzusetzen.

Uns sind aber auch Grenzen gesetzt: So lassen es sich die Betten – sie stammen aus

der Zeit um 1930 und sind Teil des denkmalgeschützten Hauses – nicht nehmen, trotz umfangreicher Überarbeitung – nächstens etwas lauter aus der umfangreichen Geschichte des Hauses zu erzählen... Wir bitten um Ihr Verständnis!

