

Befragung der Gäste im Haus auf der Alb 2019

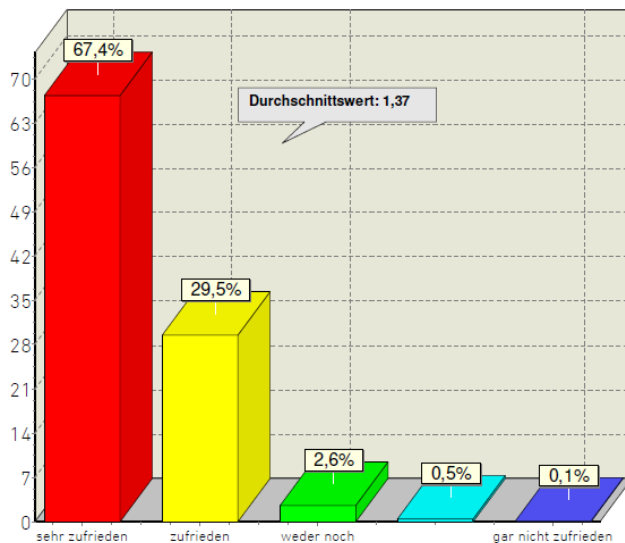
Jährlich werden in bestimmten Zeiträumen die Gäste um eine Bewertung der erbrachten Leistungen gebeten.

Diese Möglichkeit haben 2019 insgesamt 1.697 Personen genutzt.

Nachfolgend werden die drei wichtigsten Schaubilder der Befragung zusammengestellt.

Die Gäste haben sich im Haus auf der Alb wieder sehr wohl gefühlt - mit 1,37 wurde der Wert aus dem letzten Jahr weiter verbessert.

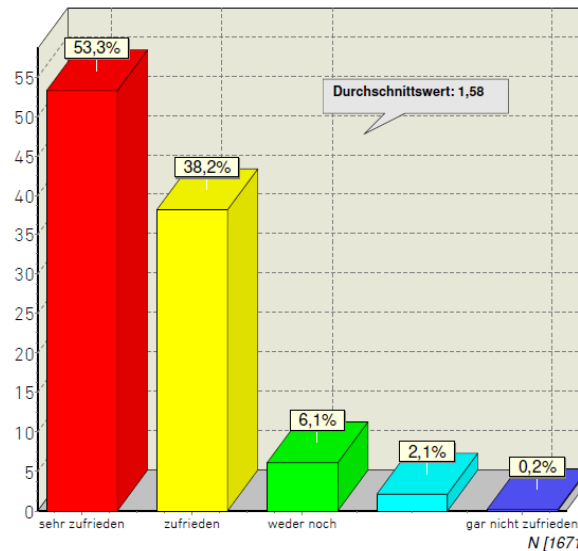
Wohlgefühl im Haus



Bei der Unterbringung in den Zimmern konnte mit 97,9 % der zweithöchste Wert an Zufriedenheit verzeichnet werden.

Gute Werte gab es auch bei der Beurteilung der Qualität der Mahlzeiten – mit 1,58 lag der Wert zum zweiten Mal seit 2005 unter der Marke von 1,60.

Qualität der Mahlzeiten



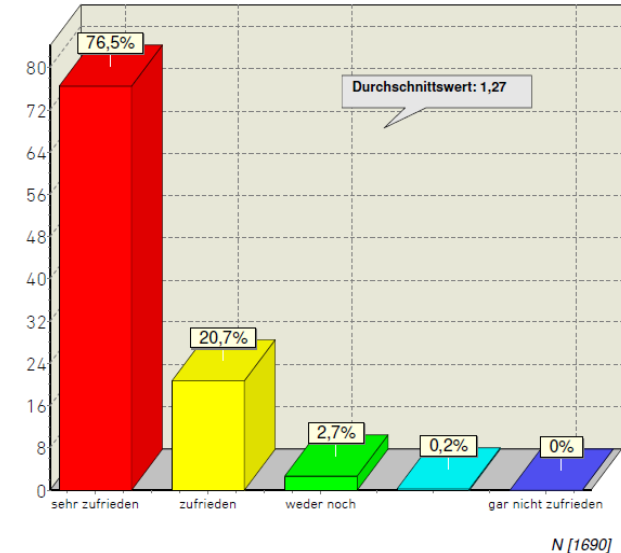
Aus den Durchschnittswerten der Schaubilder „Wohlgefühl“, „Qualität der Mahlzeiten“ und „Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Hauspersonals“ wird jährlich ein Kundenzufriedenheitsindex errechnet.

Dieser beträgt für das Jahr 2019 1,41 („1“ ist dabei der beste Wert, „5“ der schlechteste).

Das ist der beste Wert der bisherigen Befragungen seit 2004.

Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Hauspersonals haben die Gäste mit einem Durchschnittswert von 1,27 sehr positiv beurteilt – das zweite Jahr in Folge unter dem Wert 1,30.

Hilfsbereites und freundliches Personal



Auch im Jahr 2019 haben die Gäste in den offenen Fragen viele wertvolle Hinweise zum Essen, zu den Zimmern und zu anderen Fragen der Unterbringung geliefert.

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