

BRANDENBRUGER GASTLICHKEIT 2022 / 2023



SERVICEQUALITÄT im Sinne der BRANDENBURGER GASTLICHKEIT, ist eine zusammenfassende Beurteilung von wesentlichen, in der langjährigen Qualitätsarbeit des DEHOGA Brandenburg anerkannten Elemente der Serviceleistungen in gastronomischen Betrieben.

1

Im ersten Schritt, füllen Sie die Selbstauskunft zu Ihrem Betrieb aus, welche in der von Ihnen im Teilnahmevertrag ausgewählten Kategorie bewertet wird und in das Gesamtergebnis einfließt.



2

Im zweiten Schritt, findet ein Mystery Check statt. Dieser wird von der Firma "Gorath Servicetest" durchgeführt und fließt ebenfalls in das Gesamtergebnis ein.



3

Parallel dazu findet eine Bewertung der Qualität Ihres Onlineangebotes statt, welcher ebenfalls in das Gesamtergebnis einfließt. Dabei wird gesamtheitlich in 10 Serviceelementen bewertet.



Ziel sind mind. **76%** gesamt:

- Beurteilung der Aussagen der **SELBSTAUSKUNFT** und der
- Beurteilung im Ergebnis des **MYSTERY CHECK** sowie der
- Beurteilung der Kriterien des **ONLINECHECKS**

Ausgezeichnet mit dem Siegel der BRANDENBURGER GASTLICHKEIT“
(Gültigkeit 2 Jahre)



BRANDENBRUGER GASTLICHKEIT 2022 / 2023

Anforderungen je nach Testkategorie (laut ©Gorath Servicetests) - Auswahl innerhalb des Teilnahmevertrages:

Übersicht der Testkategorien

Verzehrvorgaben (2 Personen)	Restaurant	Landgasthof	Ausflugslokal	Café/Eisdiele	Bar/Gasthof/Kneipe	Hotel garni/Pension
Übernachtung 2 Personen						<input checked="" type="checkbox"/>
Frühstück						<input checked="" type="checkbox"/>
Aperitif	<input checked="" type="checkbox"/>					
Vorspeise	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
Hauptgang	<input checked="" type="checkbox"/>					
Getr. Auswahl Hauptgang (Frühstück)	<input checked="" type="checkbox"/>					
Dessert	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Kaffeespezialitäten	<input checked="" type="checkbox"/>					
Digestif	<input checked="" type="checkbox"/>					

Die Beurteilungskriterien der gastronomischen SERVICEKETTE:

Diese werden in bis zu 160 Einzelfragen je nach Kategorie bewertet, während des Mystery Checks der Firma © Gorath Servicetest.

1. Reservierungsmöglichkeiten
2. Äußerer Gesamteindruck des beurteilten Unternehmens
3. Begrüßung/Empfang der Gäste
4. Ambiente der Gasträume
5. Servicedialog mit dem Gast
6. Speisen und Getränke
7. Regionalität der Speisen und Getränke
8. Umgang mit Reklamation und Beschwerden
9. Bezahlmöglichkeiten für den Gast
10. Verabschiedung der Gäste

Die Beurteilungskriterien der Qualität des Onlineangebotes sind folgende SERVICEELEMENTE:

Die Gesamtbeurteilung und ZERTIFIZIERUNG erfolgt anhand eines komplexen Frage-Kataloges und einer entsprechender Bepunktung der Beurteilungskriterien für einzelne Fragestellungen des Onlinechecks und des Mystery Checks.

1. Gesamteindruck des Onlineangebots
2. Professionalität und Emotionalität
3. Aktualität der Informationen
4. Auszüge Speisekarte mit Preisen
5. Informationen zu Öffnungszeiten
6. Informationen zu Kontaktdaten
7. Informationen zur Weg Beschreibung
8. Verweis auf Soziale Medien
9. Informationen zu Zahlungsmöglichkeiten
10. Anbieterinformationen und Datenschutz

Deutscher Hotel und Gaststättenverband Brandenburg e. V.

Schwarzschildstraße 94

14480 Potsdam

Tel: 0331 862368

E-Mail: info@dehoga-brandenburg.de

