

# Brandenburger Gastlichkeit

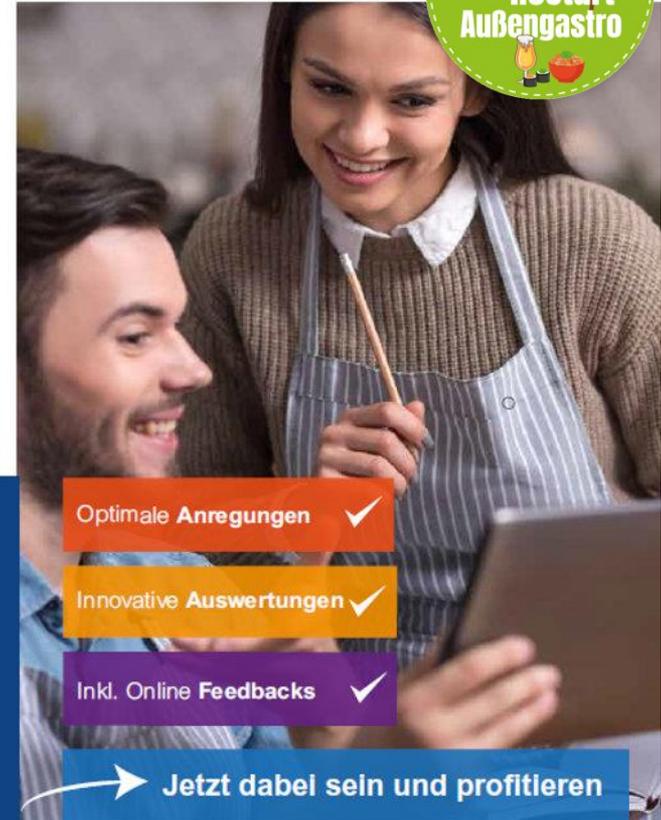
## Mehr als eine Plakette!



... goes digital



## Brandenburger Gastlichkeit



# Brandenburger Gastlichkeit goes digital

- Die Selbstauskunft wird **digital erfasst und bewertet**
- Der Mystery Check wird vor Ort durchgeführt und ist weiterhin die Grundlage für die **Zertifizierung**
- Die **digitalen Referenzen** (Gäste-Feedbacks) der teilnehmenden Betriebe werden erfasst und bewertet
- Die Daten werden gewichtet & zusammengeführt und sind Bestandteil **der Jury-Beurteilung** für die Kür der „Gastgeber des Jahres“

# 1. Digitale Selbstauskunft



abmelden

## Login zu den digitalen Services der Brandenburger Gastlichkeit

Haben Sie noch keinen Zugang, sind aber an der Nutzung der digitalen Services der BRANDENBURGER GASTLICHKEIT interessiert, dann nutzen Sie unser [Kontaktformular](#) oder rufen uns unter +49 (0) 331 862399 an.

Haben Sie das Passwort für Ihren Zugang vergessen, dann kontaktieren Sie bitte unseren Support unter [info@brandenburger-gastlichkeit.de](mailto:info@brandenburger-gastlichkeit.de)

Benutzer

Passwort

anmelden



### Qualitätscheck 2020

**BRANDENBURGER GASTLICHKEIT - die Qualitäts- und Marketinginitiative des DEHOGA Brandenburg e.V.**

Unternehmen, die sich an der BRANDENBURGER GASTLICHKEIT beteiligen, erstellen eine digitale Selbstauskunft und stellen sich einem Mystery-Check, bei dem unabhängige, geschulte Testpersonen Angebot, Service und Qualität des Betriebes nach zuvor festgelegten Kriterien prüfen und bewerten. Ergänzt wird die Beurteilung durch Informationen zur digitalen Reputation.



Der Digitale Qualitätscheck beinhaltet:

- die eigene Beurteilung der Unternehmen zur Qualitätsarbeit (Selbstauskunft)
- die Beurteilung der Internetpräsentation des Unternehmens (externe Bewertung)

Der digitale Qualitätscheck bildet die Arbeitsgrundlage der Tester für den Mystery Check im Rahmen der Zertifizierung der BRANDENBURGER GASTLICHKEIT.

Dieser Qualitätscheck wurde erstellt für:

Restaurant Beetzsee  
Hotel Bollmannruh am Beetzsee

Joachim Henning

# 1. Digitale Selbstauskunft



Stammdaten

**Digitale Selbstauskunft 2021**

Mutmacher-Fragen 2021

QR - Code Services

## Digitale Selbstauskunft

Um eine Vergleichbarkeit der Qualitätsmaßnahmen aller teilnehmenden Betriebe unter dem Dach der „BRANDENBURGER GASTLICHKEIT“ zu ermöglichen, beantworten Sie bitte folgende Fragen der standardisierten Selbstauskunft.:

Bitte machen Sie hier Ihre Angaben zu den nachfolgenden Themen:

### RESERVIERUNGSMÖGLICHKEITEN

---

#### Welche Reservierungsmöglichkeiten bietet Ihr Haus?

- telefonische Reservierung
- digitale Reservierung per allgemeiner E-Mail
- per Online-Reservierungsformular mit Bestätigung des Eingangs des Reservierungswunsches
- per Online-Reservierungsformular mit Verfügbarkeitsprüfung und Reservierungsbestätigung

## 2. Der Mystery Check

**gorath**  
servicetest



gorath servicetest e.K.  
Rosenstraße 21  
97688 Bad Kissingen

Telefon: +49 971 78 54 755  
Fax: +49 971 78 54 765  
Email: [info@servicetest.com](mailto:info@servicetest.com)

Wir führen für Sie Testkäufe (MysteryShopping), Kundenbefragungen, Mystery Calls, Testreisen und andere Qualitäts- und Servicetests durch - individuell zugeschnitten auf Ihr Unternehmen.

### Restaurant\_201702 - Test

#### Teilnehmer:

Name: Mövenpick Restaurant "Zur Historischen Mühle" Sanssouci  
Anschrift: Zur Historischen Mühle 2, 14469 Potsdam  
Region: Potsdam

# 3. Die Onlinebeurteilungen

Visuell | Tabellenübersicht + Gruppe hinzufügen X

**Ihr Portfolio** 📄

Alle Gruppen | Werte & Quellen | Letzte 24 Monate | Aktualisieren

Name	Optionen	Bewertungen Letzte 24 Monate	Gesamtnote Letzte 24 Monate	Performance Letzte 24 Monate	Antwortquote Letzte 24 Monate
1. Brandenburger Gastlichkeit (137)		26228	4.3	4.3	14%
2. Ausflugslokale (11)		2555	4.1	4.3	25%
3. Landgasthöfe (10)		2065	4.4	4.5	13%
4. Gasthöfe (2)		123	4.1	4.1	2%
5. Hotel/Pension Garni (9)		624	4.4	4.3	0%
6. Restaurants (99)		20924	4.3	4.3	13%
7. Bars (3)		172	4.2	4.1	10%
8. Cafés (3)		121	4.4	4.3	58%
Barnim (4)		487	4	4	23%
Dahme Seenland (3)		947	4.4	4.5	64%
Fläming (18)		2401	4.4	4.4	9%
Havelland (14)		3416	4.3	4.3	1%
Lausitz (8)		1235	4.2	4.3	1%
Potsdam (22)		7280	4.3	4.3	15%
Prignitz (8)		1387	4.4	4.3	0%
Ruppiner Seenland (8)		969	4.3	4.3	46%
Seenland Oder-Spree (17)		2568	4.3	4.3	30%
Spreewald/Cottbus (30)		4865	4.2	4.1	7%
Uckermark (5)		673	4.2	4.1	4%

## 1. Brandenburger Gastlichkeit

+ Kacheln hinzufügen 🗖 Kacheln verbergen

**Betriebsvergleich**

Individuelle Kachel -  
Anklicken für Details

**Bewertungen**

26228  
Gesamt

**Performance**

4.3

↑ Trend

**Gesamtnote**

4.3

Sehr gut  
by TrustYou™

**Popularität**

76

### Betriebsvergleich - 1. Brandenburger Gastlichkeit

📄 X

Werte & Quellen Aktualisieren

Filter zurücksetzen

Name	Bewertungen Letzte 24 Monate	Gesamtnote Letzte 24 Monate	Performance Letzte 24 Monate	Popularität Letzte 24 Monate	Antwortquote Letzte 24 Monate	Sperrt Letzte 24 Monate
Spergelhof Erdbeeren-Klasse	1358	4.4	4.3	91%	0%	4
Möven & Pinguin Zur Historischen Mühle	1215	4.1	4.2	96%	11%	4.4
Waldes Burger	669	4.3	4.3	93%	0%	4.3
Laden Restaurant Potsdam	668	4.5	4.5	100%	17%	3.9
Restaurant Altes Schloss	643	4.3	4.3	57%	0%	5
Fluggasthof Das Erdbeerenrestaurant	614	3.4	3.5	14%	0%	0.8
Villa am See Kubrus & Hafen	598	4.5	4.6	60%	100%	5
Restaurant Kartoffelherz	587	4.2	4.2	96%	0%	-
Liebes Schloss	556	4.4	4.5	74%	0%	5
Restaurant de Restaurant	517	4.2	4.1	-	38%	2.5
Restaurant Royal Die Lakonide	488	4.2	4.2	-	40%	2.2
Restaurant C&C Deschamps	476	4	4.1	87%	4%	5
Hotel und Restaurant Zum Schlosser	455	4.6	4.6	93%	60%	4
Schlösschen	447	4.4	4.4	88%	0%	-
Restaurant Liebeslust	429	4.2	4.2	78%	90%	4
Steinrestaurant	386	4.3	4.3	68%	83%	4.4

# 4. Die Daten-Aggregation



														Wichtung My	Wichtung Sa	WichtungTy		
														0,6	0,1	0,3		
Fragebogen/Test	Region	MaxP	ErreichtP	ErrProz	Selbstauskunft	ErrProz	Bewertungen	ustYou Scor	ErrProz	4 Sterne	5 Sterne	Sterne	ErrProz	TrustYou	Faktor MY	Faktor Sa	Faktor Ty	BG Score
Hotel Garni/Pens	Barnim	2785	2560	91,92%	110	84,62%	170	3,933	78,66%	60	61	170	71,18%	74,92%	55,15%	8,46%	22,48%	86,09%
Hotel Garni/Pens	Barnim	2805	2480	88,41%	90	69,23%	165	4,1005	82,01%	54	75	165	78,18%	80,10%	53,05%	6,92%	24,03%	84,00%
Ausflugslokal_201	Barnim	2200	1845	83,86%	90	69,23%	27	3,5085	70,17%	8	8	27	59,26%	64,71%	50,32%	6,92%	19,41%	76,66%
Ausflugslokal_201	Dahme See	2220	2080	93,70%	100	76,92%	275	4,5785	91,57%	68	184	275	91,64%	91,60%	56,22%	7,69%	27,48%	91,39%
Restaurant_20170	Dahme See	2440	2235	91,60%	130	100,00%	598	4,4865	89,73%	119	424	598	90,80%	90,27%	54,96%	10,00%	27,08%	92,04%
Restaurant_20170	Dahme See	2440	2220	91,00%	90	69,23%	74	4,236	84,72%	19	41	74	81,08%	82,90%	54,60%	6,92%	24,87%	86,39%
Restaurant_20170	Fläming	2440	2350	96,30%	110	84,62%	121	4,8505	97,01%	10	110	121	99,17%	98,09%	57,78%	8,46%	29,43%	95,67%
Restaurant_20170	Fläming	2410	2310	95,90%	110	84,62%	120	4,628	92,56%	26	85	120	92,50%	92,53%	57,54%	8,46%	27,76%	93,76%
Bar_201702	Fläming	1600	1525	95,30%	0	0,00%	1547	4,4	88,00%				89,00%	88,50%	57,18%	0,00%	26,55%	83,73%
Restaurant_20170	Fläming	2440	2260	92,60%	0	0,00%	9	4,5085	90,17%	2	6	9	88,89%	89,53%	55,56%	0,00%	26,86%	82,42%
Restaurant_20170	Fläming	2420	2220	91,70%	130	100,00%	227	4,728	94,56%	48	173	227	97,36%	95,96%	55,02%	10,00%	28,79%	93,81%
Landgasthof_2017	Fläming	2510	2295	91,40%	90	69,23%	98	4,88	97,60%	12	84	98	97,96%	97,78%	54,84%	6,92%	29,33%	91,10%
Restaurant_20170	Fläming	2390	2170	90,80%	130	100,00%	332	4,4	88,00%				90,00%	89,00%	54,48%	10,00%	26,70%	91,18%
Landgasthof_2017	Havelland	2550	2410	94,51%	0	0,00%	17	4,42	88,40%	1	13	17	82,35%	85,38%	56,71%	0,00%	25,61%	82,32%
Restaurant_20170	Havelland	2440	2240	91,80%	100	76,92%	23	4,1515	83,03%	6	12	23	78,26%	80,65%	55,08%	7,69%	24,19%	86,97%
Restaurant_20170	Havelland	2420	2215	91,53%	70	53,85%	137	4,5145	90,29%	43	82	137	91,24%	90,77%	54,92%	5,38%	27,23%	87,53%
Restaurant_20170	Havelland	2440	2220	90,98%	60	46,15%	372	4,303	86,06%	76	243	372	85,75%	85,91%	54,59%	4,62%	25,77%	84,98%
Restaurant_20170	Havelland	2420	2200	90,91%	100	76,92%	447	4,382	87,64%	131	258	447	87,02%	87,33%	54,55%	7,69%	26,20%	88,44%
Restaurant_20170	Havelland	2420	2170	89,67%	80	61,54%	93	4,4195	88,39%	17	66	93	89,25%	88,82%	53,80%	6,15%	26,65%	86,60%
Restaurant_20170	Lausitz-BR	2440	2340	95,90%	80	61,54%	334	4,46	89,20%	90	203	334	87,72%	88,46%	57,54%	6,15%	26,54%	90,23%
Restaurant_20170	Lausitz-BR	2420	2120	87,60%	110	84,62%	179	4,5855	91,71%	31	136	179	93,30%	92,50%	52,56%	8,46%	27,75%	88,77%
Restaurant_20170	Lausitz-BR	2420	2110	87,19%	70	53,85%	127	4,1305	82,61%	35	64	127	77,95%	80,28%	52,31%	5,38%	24,08%	81,78%
Restaurant_20170	Lausitz-BR	2400	2065	86,04%	120	92,31%	200	4,193	83,86%	46	117	200	81,50%	82,68%	51,63%	9,23%	24,80%	85,66%
Restaurant_20170	Lausitz-BR	2400	2060	85,83%	60	46,15%	16	4,3495	86,99%	3	9	16	75,00%	81,00%	51,50%	4,62%	24,30%	80,41%
Restaurant_20170	Potsdam	2110	2050	97,16%	110	84,62%	669	4,3075	86,15%	187	370	669	83,26%	84,70%	58,29%	8,46%	25,41%	92,17%
Restaurant_20170	Potsdam	2440	2300	94,26%	90	69,23%	105	4,565	91,30%	27	70	105	92,38%	91,84%	56,56%	6,92%	27,55%	91,03%

# Die neue Qualität der Daten

Leistung

Nutzen TN

Nutzen Regionen

Digitale Selbstauskunft

Sicht der Gastronomen

Regionale Branchenauskunft

Mystery Check

Sicht der Tester

Regionales  
Kompetenz-Barometer

Auswertung  
Onlinebeurteilungen

Sicht der Gäste

Regionale  
digitale Reputation

Erstellung jährlicher Basisdaten > Vergleich der Jahre > Aufdecken von Tendenzen

# Auswertung: Siegel-Übergabe Plakette Brandenburger Gastlichkeit

## Bewertung

## Vergabe Siegel

Digitale Selbstauskunft

10 %

Mystery Check

60 %

Auswertung  
Onlinebeurteilungen

30 %

Mit Erreichen von  
75 % der Punkte des  
MysteryChecks

= Siegel-Übergabe  
Brandenburger  
Gastlichkeit

Die besten 3-5 Teilnehmer in jeder Region werden mit Erreichen von 85% aller Bewertungskriterien zudem in die Vorauswahl nominiert, Top Gastgeber der Region zu werden

# Auswertung: Top Gastgeber der Region

Jury

Urteil

Regionale Tourismusverbände

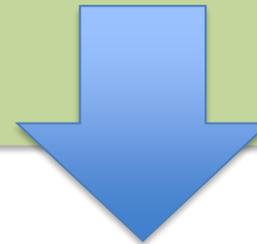
Teilnehmer

IHK / DeHoGa

Jury bewertet die besten  
5 Kandidaten je Region

=

Jury-Urteil +  
Punktzahl TN



**Der „Top Gastgeber“ des Jahres 20..  
in der „Reiseregion ...“ und „des Landes“**

# Fazit: Brandenburger Gastlichkeit goes digital!

- Aktives Instrument für Qualität und Kundenorientierung des DEHOGA Brandenburg
- Unterstützt Gastronomen im Benchmarking
- Gibt Sicherheit für digitales Marketing
- Begleitet die Regionen und bietet Daten zum Qualitätsurteil / Potential für regionale Angebote

**Für die optimale Gestaltung der Zukunft unserer Gastronomen ist diese Qualitätsoffensive ein wichtiger Gradmesser für Teilnehmer und Regionen.**

**Wir freuen uns  
auf Ihre aktive Teilnahme  
an der Brandenburger Gastlichkeit!**

... und auf einen regen Gedankenaustausch!

