

Silvretta Montafon GmbH setzt in ihren Bergrestaurants Smiley-Terminals zur Verbesserung der Gästezufriedenheit ein

Nach einer zehnwöchigen Testphase von Dezember 2015 bis Februar 2016 setzt die Silvretta Montafon an acht Bergrestaurants und an insgesamt 12 Standorten Smiley-Terminals zur Messung und Verbesserung der Gästezufriedenheit ein. Die in einem Schilderhalter sichtbare Frage an die Gäste ist in jedem Restaurant dieselbe: „Würdest Du unsere Berggastronomie weiterempfehlen?“ Dabei drücken Gäste auf einen von vier Smiley-Buttons.

Sankt Gallenkirch, Juni 2016. Gerade bei Unternehmen mit mehreren Standorten ist das Monitoren der Zufriedenheit der Gäste eine größere Herausforderung. Die Zielsetzungen an ein effektives Monitoringsystem waren daher mannigfaltig: Oberste Prämisse war die Schärfung des Bewusstseins, wie sich die Kundenzufriedenheit in den insgesamt neun Berggastronomien der Silvretta Montafon entwickelt. Das Messsystem muss dafür für die Gäste selbst äußerst einfach zu bedienen sein und nicht nur eine Momentaufnahme, sondern permanent Überblicksbilder über die Zufriedenheit mit dem gastronomischen Gesamtangebot liefern. Die Gastronomieleitung der Silvretta Montafon möchte außerdem mit der Einführung eines neuen Tools ein zusätzliches, starkes und in den Bergrestaurants deutlich sichtbares Zeichen für ihre Gäste setzen, dass ihre Einschätzung bzw. Meinung über die erlebte Servicequalität und das gastronomische Gesamtangebot sehr bedeutsam ist. Nach der Teststellung entschied sich die die Geschäftsleitung für die Lösung von HappyOrNot. Richard Kreuzer, Prokurist der Silvretta Montafon Gastronomie: „Das System von HappyOrNot bestätigt unsere Einschätzung, wie unsere Gäste das gastronomische Gesamtangebot bewerten. Wir können damit aber noch genauer das Empfinden unserer Kunden einordnen. Vor allem die Feedbackzahl von über 280.000 in vier Monaten zeigt uns die hohe Akzeptanz dieses Feedbackinstruments.“



Bild des HappyOrNot-Terminals bei Silvretta Montafon Gastronomie GmbH
© Silvretta Montafon Gastronomie GmbH

Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 06.06. 2016

Das Empfinden der Gäste, inwieweit sie mit ihrem Aufenthalt in den Bergrestaurants zufrieden waren, wird somit sehr einfach messbar. Die Ergebnisse werden über Handy-Netz übertragen und täglich als visualisierte Auswertung per E-Mail an die Geschäftsleitung und die Restaurantleitung versendet. Diese Werte sind nach Tagesperiode oder nach Wochentag auswertbar und geben in Verbindung mit der langjährigen Erfahrung des Gastronomie-Teams einen verbesserten Einblick über die erlebte Gästezufriedenheit.

Die Terminals funktionieren kabellos, da sie mit handelsüblichen Batterien und über das Handynetz zum Einsatz kommen. Feedback ist während der Öffnungszeiten je Standort zu unterschiedlichen Zeiten möglich. Für detailliertere Auswertungen steigt man in den Reporting-Service ein. Die Ergebnisse lassen sich einfach in Tabellenkalkulations- oder Präsentationsprogramme exportieren.

„Das HappyOrNot-System bietet ein grafisches Analyse-Tool, mit dem Auswertungen zur Zufriedenheit der Gäste des jeweiligen Tages recht einfach sind“, meint Franz Michael Bauer, geschäftsführender Gesellschafter der ScanLang GmbH, die als Projektpartner für die Implementierung des HappyOrNot-Analyse-Tools beauftragt wurde.

Über HappyOrNot

HappyOrNot ermöglicht mit der hauseigenen Lösung HappyOrNot® Kunden- und Gästezufriedenheit, Awarenesslevels und Servicequalität von Menschen an Begegnungspunkten zu messen und mit Hilfe von Reporting-Tools die Zufriedenheit quantitativ auszuwerten. HappyOrNot® wird im Einzelhandel, im Transportwesen, in der Hotellerie- und Gesundheitsbranche, in Bereich der Sicherheit aber auch von Servicestellen der öffentlichen Verwaltung verwendet. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Tampere (Finnland), betreut weltweit mehr als 2.000 Kunden in mehr als 70 Ländern. Die Idee zur Gründung stammte von dem Finnen Heikki Väänänen, der sich 2009 über die unaufmerksame Bedienung in einer Warenkette ärgerte. Er suchte mit anderen Geschäftsleuten, Designern und Programmierern nach einer Lösung, wie Kunden auf objektive Weise Feedback an die Geschäftsleitung abgeben konnten und hatte die Idee mit den kabellosen Smiley-Terminals.

Über ScanLang GmbH

Die ScanLang GmbH ist ein österreichischer Spezialist für Sprachdienstleistungen und auf die Implementierung von Kunden- und Mitarbeiterdialoglösungen von skandinavischen Herstellern spezialisiert. Das von dem Österreicher Franz Michael Bauer und der Finnin Katja Jääskeläinen 2014 gemeinsam gegründete Unternehmen ist seit 2014 der österreichische Vertriebs- und Implementierungspartner des finnischen HappyOrNot®-Systems.

Darüber hinaus bietet ScanLang Schulungen für Unternehmenskunden in den Sprachen Finnisch, Schwedisch und Norwegisch an. Die Sprachdienstleistungen umfassen das Texten und das Übersetzen von technischen, marketingbezogenen und vertraglichen Texten für skandinavische und deutschsprachige Unternehmen. Außerdem beinhalten die Leistungen Dolmetschen für Finnisch, Schwedisch und Norwegisch für Veranstaltungen und Kundenevents.

Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 06.06. 2016

Über Silvretta Montafon

Anspruchsvolle Skipisten, starke Freeride-Routen, eine gute Infrastruktur und viele attraktive Dienstleistungen. Alles, was den Winter schön macht, gibt es bei der Silvretta Montafon. Das abwechslungsreiche und schneesichere Skigebiet im südlichsten Tal Vorarlbergs ist bekannt für seine sportliche Vielfalt sowie Qualitäten und macht mit seinen zahlreichen Angeboten Wintertage zu einem unvergesslichen Erlebnis.

Das sportlichste Skigebiet bietet seinen Gästen exzellente Schneesverhältnisse und zahlreiche Highlights wie die sieben Black Scorpions, die steilsten Abfahrten mit bis zu 81 Prozent Gefälle, Rennstrecken und eine Geschwindigkeitsmessstrecke. Der Nachwuchs freut sich über die Graf Hugo Pisten und die Skirallye rund um den Speichersee Seeblika oberhalb des Kapellrestaurants. Doch die Silvretta Montafon überzeugt nicht nur mit 140 Kilometern perfektem Pistenspaß und faszinierenden Freeridemöglichkeiten, sondern bietet ihren Gästen auch eine leichte und rasche Anreise via Bregenz oder Innsbruck/Landeck – und das ohne Schneeketten. Alles was zu einem perfekten Winterurlaub gehört, gibt es hier.

An neun Standorten bietet die Silvretta Montafon ihren Gästen hausgemachte Spezialitäten und trägt somit zu einem perfekten Aufenthalt im Skigebiet Silvretta Montafon bei. Auch im Sommer sind mehrere Restaurants geöffnet und bieten eine regionale und internationale Küche.

Kontakt – Presserückfragen

Mag. Franz Michael Bauer
Geschäftsführender Gesellschafter
ScanLang GmbH
Mariahilfer Straße 101/21
1060 Wien / Austria
Tel.: 01 90 93 765
Mobil: +43 664 84 33 854
office@scanlang.at
www.scanlang.at

Hr. Richard Kreutzer
Prokurist und Gastronomieleitung
Silvretta Montafon Gastronomie GmbH
Nummer 198a
6791 Sankt Gallenkirch
Tel.: +43 5557 6300 500

richard.kreutzer@silvretta-montafon.at
www.silvretta-montafon.at