

Tinschert GmbH setzt in Personalrestaurants und in ihrem eigenen Hotel Smiley-Terminals zur Verbesserung der Gästezufriedenheit ein

Der Mühlviertler Familienbetrieb und Betreiber von Personalrestaurants Tinschert GmbH setzt seit November 2016 Smiley-Terminals zur laufenden Messung und Verbesserung der Gästezufriedenheit ein. Die Gäste beantworten durch Drücken auf einen von vier Knöpfen, wie es ihnen heute geschmeckt hat.

Schwertberg, November 2017.

Mit dem im Mühlviertel gelegenen Schwertberg verbinden nicht viele Menschen die Präsenz von Weltmarktführern. Neben dem Spritzgießmaschinenhersteller Engel AG ist auch der europaweit tätige Pkw-Transporteur Hödlmayr International AG in Schwertberg ansässig. 10 Fahrminuten entfernt ist in St. Valentin auch noch CNH Industrial Österreich GmbH, Produzent der STEYR-Traktoren. Auch ein Schwertberger Kleinunternehmen spielt bei der Betreuung der Gäste und Mitarbeiter von bedeutenden internationalen Unternehmen eine gewisse Rolle. Tinschert GmbH sorgt mit einer Mannschaft von 16 Personen nicht nur für den Betrieb eines 44-Zimmer-Hotels, in dem 90 % der Gäste Geschäftsreisende sind und die auch schon einmal aus Korea anreisen, um die Bedienung der von Engel erworbenen Anlage in Schwertberg zu erlernen. Zusätzlich betreibt der junge Geschäftsführer gemeinsam mit seiner Familie und seinem Team auch noch seit Jahren die Betriebsküche von CHN, mit insgesamt bis zu 290 Essen am Tag. Ein weiterer, wesentlicher Schwerpunkt des Unternehmens ist der Cateringbereich – hier wickelt Tinschert das Catering von jährlich über 100 Hochzeiten und vielen Firmenveranstaltungen ab.



Mit den vier Smiley-Knöpfen bewerten die Gäste von Betriebsrestaurants den Geschmack © HappyOrNot Ltd.

Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 14.12.2017

Tinschert gibt sich mit dem bisherigen Erfolg bei seiner Betriebsküche bei CHN nicht zufrieden. 2016 entschloss sich Martin Tinschert, die Wahrnehmung seiner Gäste zum Menüangebot täglich und permanent zu messen und auszuwerten. Die Empfehlungen eines Diätologen wurden bisher schon ausgetestet und entsprechende Menüs angeboten, treffsicherer erwies sich aber dann doch die Auswahl des Menüs durch den langjährigen Tinschert-Chefkoch. Der Dialog mit den Gästen ist für einen Betreiber, der langjährig dieselben Mitarbeiter einsetzt, leichter. Doch wie beantwortet ein Gast die Frage, wie es ihm oder ihr geschmeckt hat? Tinschert war der Ansicht, dass dazu eine Terminallösung mit Smiley-Knöpfen die Zufriedenheit am effizientesten messen würde. Martin Tinschert möchte außerdem mit der Einführung eines neuen Tools ein deutlich sichtbares Zeichen für seine Gäste setzen, dass ihre Einschätzung bzw. Meinung über die erlebte Qualität des Essens sehr bedeutsam ist. Nach der zweimonatigen Teststellung entschied sich Martin Tinschert für den Roll-Out des Systems von HappyOrNot.

Martin Tinschert: „Sowohl bei dem Essen für Betriebsrestaurants als auch für das Catering ist dem Kunden die Zuverlässigkeit bei der Einhaltung des erwarteten Qualitätsniveaus der wichtigste Faktor. Mit der neuen Lösung von HappyOrNot erkennen wir nach Ende der Essenszeit der Gäste, wie gut es an dem Tag geschmeckt hat. Vor allem die Feedbackzahl von über 8.000 Feedbacks in den ersten drei Monaten zeigt uns die gute Annahme des Messtools durch unserer Gäste.“

Das Empfinden der Gäste, inwieweit sie mit ihrem Aufenthalt in dem Tinschert-Hotel und dem Geschmack des Essens bei CNH zufrieden waren, wird damit auf einfache Weise täglich messbar. „Die Kundenzufriedenheit manifestiert sich bei den Gästen im Betriebsrestaurant vor allem im Geschmackserlebnis. Täglich über 120 Feedbacks summieren sich nach vier Wochen zu den über 2.000 Feedbacks pro Monat und die Zufriedenheit ist für Tinschert somit zu einem Key-Performance-Indikator geworden. Ein KPI ist es deshalb, weil es sich um einen Faktor handelt, der sowohl messbar als auch unerlässlich für den Erfolg eines Anbieters ist. Diese Lösung zur Zufriedenheitsmessung misst in einem Bereich die Einschätzung des Gastes zum Geschmack und überträgt täglich als visualisierte Auswertung per E-Mail die Werte der Zufriedenheit. 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“, 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 Retail, im Großhandel, im Transportwesen, in der Hotellerie- und Gesundheitsbranche, in Bereich der Sicherheit aber auch von Servicecentern der öffentlichen Verwaltung verwendet. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Tampere (Finnland), betreut weltweit mehr als 3.000 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

Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 14.12.2017

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 Händler 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 finnische, norwegische, schwedische und deutschsprachige Unternehmen. Außerdem beinhalten die Leistungen Dolmetschen für Finnisch, Schwedisch und Norwegisch für Veranstaltungen und Kundenevents.

Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 14.12.2017

Über Tinschert

Das Hotel und Restaurant Tinschert hat drei Hotelhäuser in Schwertberg mit insgesamt 44 Zimmern. Die Hotelgäste stammen zu über 90 % aus dem Bereich des Geschäftstourismus. Tinschert machte sich zuerst einen Namen als Cateringpartner für private Feiern und betreute immer stärker auf Grund von den Empfehlungen auch Firmenveranstaltungen und gewann mit diesem Leistungsnachweis dann die Ausschreibung 2008 bei CNH für den Betrieb des Personalrestaurants. Etwa 60 % des Umsatzes stammen aus dem Catering- und Personalrestaurantbereich, 20 % aus dem Hotelzimmernächtigungen und 20 % aus dem Hotelrestaurant.

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. Martin Tinschert
Geschäftsführung
Tinschert GmbH
Ing. Schmiedlstrasse 6
4311 Schwertberg
Tel.: +43 699 11038846

martin@tinschert.at
www.hotel-tinschert.at