



**FFF Hospitality Consult GmbH**

## **Mittelstands-Check**

**Präsentation der Inhalte**



FFF Hospitality Consult GmbH

# Zielsetzung

---

Der Mittelstands-Check erlaubt einen schnellen Überblick über die Stärken und Schwächen eines Beherbergungsbetriebs.

Zielsetzung ist es, durch eine breit aufgestellte, standardisierte Untersuchung, die Bereiche herauszukristallisieren, die Optimierungspotenzial aufweisen.

Auf Basis des Mittelstands-Check können gezielt Schwächen definiert und Maßnahmen zur Optimierung erarbeitet werden.



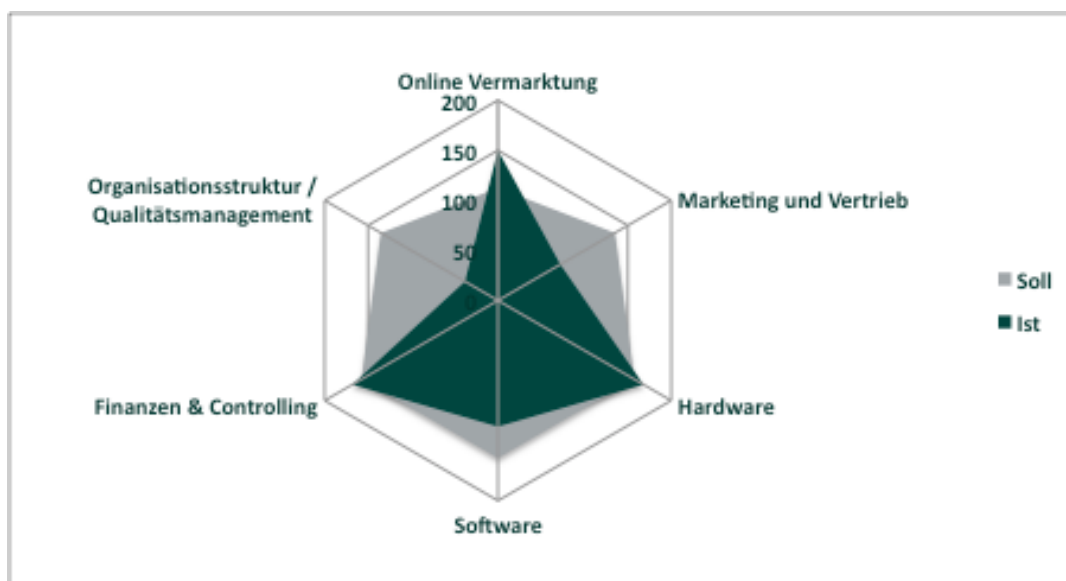
FFF Hospitality Consult GmbH

# Ergebnis

Das Ergebnis wird in Form eines Untersuchungsberichts dargestellt.

Die grafische Aufarbeitung in Form eines Netz-Diagramms zeigt auf den ersten Blick das mögliche Optimierungspotenzial.

Die Erläuterungen zu den 6 Untersuchungskategorien beinhalten Empfehlungen, welche Teilbereiche näher untersucht bzw. verbessert werden sollten.





FFF Hospitality Consult GmbH

# Zielgruppe

---

Der Mittelstands-Check richtet sich an  
alle mittelständischen  
Beherbergungsbetriebe.

In Abhängigkeit von Betriebsgröße und  
Komplexität des zu prüfenden Betriebs  
unterscheidet sich die Honorarstruktur,  
die sich von € 1.750 bis € 4.900 bewegt.



FFF Hospitality Consult GmbH

# Prüfungsinhalte

---

In 6 Kategorien werden über 100  
Untersuchungsaspekte geprüft.

Hierbei wird die gesamte Leistungsbreite  
und Leistungsdichte eines  
Beherbergungsbetriebes berücksichtigt.

## **Die einzelnen Untersuchungsfelder sind:**

- Online-Vermarktung
- Vertrieb und Marketing
  - Hardware
  - Software
- Finanzen & Controlling
- Organisation & Führung



FFF Hospitality Consult GmbH

# Prüfungsinhalte

---

- **Online-Vermarktung**

Mittlerweile werden rund 60 % aller Buchungen über elektronische Kanäle generiert. Wir untersuchen den Auftritt und die Vernetzung.

- **Vertrieb und Marketing**

Im Rahmen des Mittelstands-Check werden sowohl Service-Aspekte als auch Struktur und Marketinginstrumente bewertet.

- **Hardware**

Im Bereich der Hardware untersuchen wir den Zustand und die Ausstattung des Betriebs. Auch qualitative Aspekte wie Sauberkeit oder das Umfeld werden berücksichtigt.



FFF Hospitality Consult GmbH

# Prüfungsinhalte

---

- **Software**

Neben den klassischen weichen Faktoren wie Sozialkompetenz und Fachkompetenz der Mitarbeiter fließen Emotionalität und Verantwortung gegenüber der Umwelt in die Untersuchung ein.

- **Finanzen & Controlling**

Die Untersuchung ist auf die Steuerungsinstrumenten und das wirtschaftliche Bewusstsein der Geschäftsführung abgestellt.

- **Organisation & Führung**

Standardisierung und Normierung finden in der Überprüfung genauso Raum wie Flexibilität.



FFF Hospitality Consult GmbH

# Vorgehensweise

---

Die Untersuchung läuft in drei Phasen mit drei unterschiedlichen Methoden ab:

## **1. Desk Research**

Im Rahmen des Desk-Research wird die Vermarktung und Darstellung des Betriebes in allen öffentlich zugänglichen Quellen untersucht.

## **2. Mystery Guest**

Im Rahmen der Mystery Guest-Analyse wird ursächlich die Qualität der Leistungserbringung untersucht.

## **3. Interview**

In abschließenden Interviews werden die Organisationsstruktur sowie das Controlling durchleuchtet.



# Vorgehensweise

---

Im Folgenden werden Untersuchungsaspekte beispielhaft dargestellt:

## **Untersuchungsaspekt Preisparität über Desk Research und Interview**

- Werden in den wesentlichen Portalen die gleichen Preise angeboten?
- Bestehen standardisierte Abläufe / Vorgaben, zur Pflege der Online-Portale?
- Wie sind die Verantwortlichkeiten geregelt?

## **Untersuchungsaspekt In-House-Sales über Mystery Guest und Interview**

- Werden Angebote proaktiv von den Mitarbeitern beworben?
- Gibt es Hinweise auf Zusatzangebote (Aufsteller, Newsletter, Flyer etc.)?
- Stehen Verkaufsbereiche zur Verfügung (Getränkeautomaten, Shop, Minibar, separate Wellnessrezeption etc.)?



FFF Hospitality Consult GmbH

# Vorgehensweise

---

Im Folgenden werden Untersuchungsaspekte  
beispielhaft dargestellt:

## **Untersuchungsaspekt Sauberkeit über Mystery Guest**

- Untersuchung der Öffentlichkeitsbereiche, Zimmer, Bäder, Sanitäre Anlagen, Restaurant etc. auf allgemeine Sauberkeit.

## **Untersuchungsaspekt Sozialkompetenz der Mitarbeiter über Mystery Guest**

- Untersuchung und Bewertung von Freundlichkeit, Stressresistenz, Kommunikationsverhalten, Empathie etc. von Mitarbeitern mit Gastkontakt.



# Vorgehensweise

---

Im Folgenden werden Untersuchungsaspekte  
beispielhaft dargestellt:

## **Untersuchungsaspekt Kenntnisse der Kennzahlen über Interview**

- Sind der Geschäftsleitung die wesentlichen Kennziffern Average Room Rate, Zimmerauslastung, Operatives Ergebnis, Personalkosten, Wareneinsatzquote und deren Entwicklung bekannt.
- Werden sie als Steuerungsinstrument verwendet?

## **Untersuchungsaspekt KVP / Vorschlagswesen über Interview**

- Wie wird mit Verbesserungsvorschlägen der Mitarbeiter umgegangen?
- Gibt es geregelte Instrumente / Abläufe (Meetings, Formulare etc.) hierzu?



FFF Hospitality Consult GmbH

**Dirk M. Feid**

Managing Partner / Geschäftsführung

## Berlin

---

Rotkehlchenstraße 78c  
14612 Falkensee  
Deutschland

 +49 3322 12 16 02

 +49 171 522 59 33

 [dirk.feid@fff-consult.com](mailto:dirk.feid@fff-consult.com)

 [www.fff-consult.com](http://www.fff-consult.com)

## Dresden

---

Fröbelstraße 51  
01159 Dresden  
Deutschland

 +49 351 497 25 22

 +49 351 498 03 22

 [dresden@fff-consult.com](mailto:dresden@fff-consult.com)