



## IHRE ZUFRIEDENHEIT LIEGT UNS AM HERZEN

Ausgezeichneter Service und hohe Qualität sind für uns wichtige Faktoren, damit wir Ihre Erwartungen nicht nur erfüllen, sondern übertreffen.

Deshalb sind uns auch die „Details“ wichtig, um Sie mit Dienstleistungen, die Sie von einem Vier-Sterne-Hotel in der Regel nicht erwarten, zu überraschen. Aussagen wie „Ja gerne“ werden von uns kontinuierlich trainiert und sind in unserem Sprachgebrauch fest verankert.

„Wir tun was wir sagen“ ist einer unserer wichtigen 15 Servicewerte.

Unser Qualitätsbestreben dokumentieren regelmäßige Kundenbefragungen mit Bestnoten sowie nationale und internationale Zertifizierungen.

### Zusammenfassung Kundenbewertung Hotel 2012 – 2017

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	12.886 Bewertungen	9.235 Bewertungen	8.213 Bewertungen	7.333 Bewertungen	6.751 Bewertungen	6.691 Bewertungen
Hotel und Gelände	1,43	1,38	1,33	1,32	1,33	1,30
Empfang	1,20	1,20	1,16	1,17	1,19	1,15
Hotelzimmer	1,73	1,28	1,26	1,25	1,28	1,25
Casino/Restaurant	1,45	1,36	1,27	1,33	1,38	1,31
Bar	1,28	1,26	1,22	1,26	1,28	1,20
Küche	1,35	1,34	1,27	1,32	1,39	1,40
Seminar-/Tagungsräume	1,51	1,44	1,40	1,43	1,43	1,38
Spa/Wellnessbereich	1,29	1,19	1,18	1,22	1,22	1,12
<b>Gesamtergebnis*</b>	<b>1,32</b>	<b>1,33</b>	<b>1,26</b>	<b>1,29</b>	<b>1,31</b>	<b>1,29</b>

\*Durchschnittswert aus allen 18 Kategorien

(Schulnotensystem 1 – 5: Bewertet wurden insbesondere Freundlichkeit, Qualität und Professionalität.)

*Ihr Erfolg ist unsere Motivation.*