

## Fragebogen zum Hotel

Sehr geehrte Dame/ geehrter Herr,  
es freute uns, Sie für mindestens eine Nacht in unserem Hotel willkommen zu heißen. Wir hoffen, Sie haben Ihren Aufenthalt bei uns genossen. Um unser Angebot in Zukunft noch besser auf Ihre Bedürfnisse abstimmen zu können, bitten wir Sie, diesen Fragebogen auszufüllen. Das Ausfüllen des Fragebogens dauert etwa 10-15 Minuten. Die Umfrage ist anonym.

1. Wie sind Sie nach Slowenien angereist? (entsprechendes markieren)

1. Mit dem PKW.
2. Mit dem Bus.
3. Mit einer Billig-Airline.
4. Mit einer klassischen Fluggesellschaft.
5. Mit dem Zug.
6. Sonstiges: \_\_\_\_\_

2. Wo haben Sie von diesem Hotel erfahren? (entsprechendes markieren, mehrere Antworten möglich)

1. Ich kannte das Hotel schon.
2. Aus dem Internet.
3. Von Freunden und Verwandten.
4. Aus den Medien.
5. Aus Büchern und Reiseführern.
6. Im Reisebüro.
7. Auf Messen und Ausstellungen.
8. Das Hotel wurde vom Reiseveranstalter ausgewählt.
9. Sonstiges: \_\_\_\_\_

3. Ist das Ihr erster Besuch in diesem Hotel? (entsprechendes markieren)

1. Nein. → Wie oft haben Sie dieses Hotel schon besucht? Nennen Sie die Anzahl der Besuche: \_\_\_\_\_
2. Ja.

4. Nennen Sie die Gesamtzahl Ihrer Übernachtungen in diesem hotel (während diesem Aufenthalt): \_\_\_\_\_

5. Nennen Sie die Hauptgründe für Ihren Besuch dieses Hotels (entsprechendes markieren):

1. Erholung und Entspannung.
2. Besuch von Verwandten und Freunden.
3. Geschäftliche Gründe.
4. Konferenz, Kongress, Seminar, andere Formen der (Weiter-)Bildung.
5. Kultur.
6. Vergnügen.
7. Sport und Freizeitaktivitäten.
8. Gesundheit.
9. Religiöse Gründe.
10. Sonstiges: \_\_\_\_\_

6. In der Tabelle unten gibt es einige Aussagen, die sich auf das allgemeine Bild dieses Hotels beziehen. Markieren Sie für jede, in wie weit Sie ihr zustimmen. Dabei bedeutet »1«, dass Sie der Aussage überhaupt nicht zustimmen, »5« bedeutet aber, dass Sie der Aussage völlig zustimmen.

	Ich stimme überhaupt nicht zu			Ich stimme völlig zu		Weiss nicht
	1	2	3	4	5	
1. Ich glaube, die meisten Menschen haben eine gute Meinung von diesem Hotel.	1	2	3	4	5	
2. In diesem Hotel sind Angestellte gegenüber Gästen freundlich.	1	2	3	4	5	
3. Dieses Hotel ist etwas Besonderes.	1	2	3	4	5	
4. Ich glaube, dieses Hotel ist beliebt.	1	2	3	4	5	
5. In diesem Hotel ist der Gast König.	1	2	3	4	5	

7-8. Jetzt werden Sie die einzelnen Angebots Elemente des Hotels bewerten. Dabei werden Sie parallel zwei verschiedene Skalen anwenden. Zuerst möchten wir ALLGEMEIN wissen, WIE WICHTIG das jeweilige Element bei der Wahl des Hotels für Sie ist. Benutzen Sie dabei bitte die Skala von »1« (völlig unwichtig) bis »5« (sehr wichtig). Als zweites bewerten Sie das jeweilige Element in Bezug auf dieses Hotel. INWIEFERN stimmen Sie der Aussage zu, dass das jeweilige Element in diesem Hotel AUSSERORDENTLICH/AUSSERORDENTLICH GUT ist? Benutzen Sie dabei die Skala von »1« (ich stimme überhaupt nicht zu) bis »5« (ich stimme völlig zu).

ELEMENTE DES ANGEBOTS	»WIE WICHTIG IST IM ALLGEMEINEN DIESES ELEMENT?«					Weiss nicht	»IN DIESEM HOTEL IST DIESES ELEMENT AUSSERORDENTLICH GUT«					Weiss nicht
	Völlig unwichtig		Sehr wichtig				Ich stimme überhaupt nicht zu			Ich stimme völlig zu		
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1. Gesamteindruck des Hotels (Rezeption, Restaurant, ...).	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
2. Zimmerordentlichkeit.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
3. Gastronomie.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
4. Verfügbarkeit der Hotelinformationen.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
5. Klarheit und Richtigkeit der Hotelinformationen.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
6. Zuverlässigkeit der Hotelinformationen.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
7. Hilfsbereitschaft des Personals.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
8. Vertrauenswürdigkeit des Personals.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
9. Freundlichkeit des Personals.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
10. Verständnis für die spezifischen Bedürfnisse der Gäste.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
11. Zusätzliche Angebote im Hotel (Animation, sportliche Anlagen, amüsante Feste ...).	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
12. Angebote in der Umgebung (Ausflugsmöglichkeiten, ...)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	

9. Jetzt bitten wir Sie, die Gesamtqualität des Angebots dieses Hotels auf der Skala von 1 bis 5 zu bewerten, wobei »1« – Gesamtqualität des Angebots ist sehr niedrig; und »5« – Gesamtqualität des Angebots ist sehr hoch, bedeuten:

	Sehr niedrig					Sehr hoch	Weiss nicht
	1	2	3	4	5		
Gesamtqualität des Angebots ist ...	1	2	3	4	5		

10. Wurde Ihre Reise von einer anderen Person/einem Reiseveranstalter organisiert? (*entsprechendes markieren*)

1. Ja. → Zur Frage 12.
2. Nein.

11. Die nächsten Aussagen beziehen sich auf DIE KOSTEN, die mit Ihrem Aufenthalt in diesem Hotel verbunden sind. Markieren Sie bitte für jede, in wie weit Sie ihr zustimmen. Dabei bedeutet »1«, dass Sie der Aussage überhaupt nicht zustimmen, »5« bedeutet aber, dass Sie der Aussage völlig zustimmen.

	Ich stimme überhaupt nicht zu			Ich stimme völlig zu		Weiss nicht
	1	2	3	4	5	
1. Der Preis der Übernachtung mit Frühstück / des Halbpensions / des Vollpensions in diesem Hotel ist angemessen..	1	2	3	4	5	
2. Die Preise des zusätzlichen Hotelangebots (z.B. Essen und Getränke, Souvenirs, Ausflüge, Schönheits- und Spannungsprogramme ...) sind in diesem Hotel günstig.	1	2	3	4	5	

12. Dieser Teil des Fragebogens bezieht sich auf Ihre EMPFINDUNGEN UND ERFAHRUNGEN in diesem Hotel. In der Tabelle finden Sie verschiedene Aussagen. Markieren Sie bitte für jede, in wie weit sie ihr zustimmen. »1« bedeutet – ich stimme der Aussage überhaupt nicht zu; »5« – ich stimme der Aussage völlig zu.

	Ich stimme überhaupt nicht zu			Ich stimme völlig zu		Weiss nicht
	1	2	3	4	5	
1. Im Allgemeinen war der Aufenthalt in diesem Hotel sehr wertvoll.	1	2	3	4	5	
2. In diesem Hotel habe ich viele neue Erkenntnisse und Erfahrungen gewonnen.	1	2	3	4	5	
3. Der Aufenthalt in diesem Hotel ist jeden bezahlten Euro wert.	1	2	3	4	5	
4. In diesem Hotel fühle ich mich gut.	1	2	3	4	5	
5. Ich bin froh, dass ich mich für dieses Hotel entschieden habe.	1	2	3	4	5	
6. Ich bin begeistert von diesem Hotel.	1	2	3	4	5	

13. Jetzt bitten wie Sie, Ihre Zufriedenheit mit dem Gesamtaufenthalt in diesem Hotel auf der Skala von 1 bis 5 zu bewerten, wobei »1«- Ich bin überhaupt nicht zufrieden; und »5« - Ich bin völlig zufrieden bedeuten:

	Ich bin überhaupt nicht zufrieden			Ich bin völlig zufrieden		Weiss nicht
	1	2	3	4	5	
Wie bewerten Sie Ihre Zufriedenheit mit dem Gesamtaufenthalt in diesem Hotel?	1	2	3	4	5	

14. In der Tabelle unten finden Sie erneut verschiedene Aussagen. Markieren Sie bitte für jede, in wieweit sie ihr zustimmen. »1« bedeutet - ich stimme der Aussage überhaupt nicht zu; »5« - ich stimme der Aussage völlig zu.

	Ich stimme überhaupt nicht zu			Ich stimme völlig zu		Weiss nicht
	1	2	3	4	5	
1. Ich bin zufrieden, dass ich dieses Hotel besucht habe.	1	2	3	4	5	
2. Der Besuch dieses Hotels hat meine Erwartungen übertroffen.	1	2	3	4	5	
3. Ich werde meinen Freunden und Bekannten dieses Hotel lobend erwähnen.	1	2	3	4	5	

15. Gab es während diesem Aufenthalt in diesem Hotel schon einen Beschwerdegrund? (*entsprechendes markieren*)

1. Ja. → Haben Sie sich beschwert? (*entsprechendes markieren*)

- 1. Ja.
- 2. Nein.

2. Nein.

16. Andererseits: gab es während diesem Aufenthalt in diesem Hotel schon einen Grund, Lob auszusprechen? (*entsprechendes markieren*)

1. Ja. → Haben Sie das Lob mitgeteilt? (*entsprechendes markieren*)

- 1. Ja.
- 2. Nein.

2. Nein.

17. Wir bitten Sie erneut, Sich einige Aussagen anzuschauen, und jede auf der Skala von »1« (ich stimme überhaupt nicht zu) bis »5« (ich stimme völlig zu) zu bewerten:

	Ich stimme überhaupt nicht zu			Ich stimme völlig zu		Weiss nicht
	1	2	3	4	5	
1. Wenn ich mich erneut entscheiden müsste, würde ich dieses Hotel wieder besuchen.	1	2	3	4	5	
2. Den Besuch dieses Hotels werde ich meinen Freunden und Bekannten empfehlen.	1	2	3	4	5	
3. Dieses Hotel werde ich erneut besuchen.	1	2	3	4	5	
4. In diesem Hotel fühle ich mich wie zu Hause.	1	2	3	4	5	

Jetzt folgen nur noch einige Fragen, die sich auf Ihre Ferien bzw. Anreise beziehen:

18. Wer begleitet Sie auf diesem Besuch in diesem Hotel? (*entsprechendes markieren*)

1. Keiner.
2. Partner.
3. Familie und/oder Verwandte. → Anzahl der Kinder unter 15 Jahre: \_\_\_\_\_
4. Freunde.
5. Mitarbeiter.
6. Geschäftspartner.
7. Sonstiges: \_\_\_\_\_

19. Wann haben Sie sich für den Aufenthalt in diesem Hotel entschieden? (*entsprechendes markieren*)

1. Vor weniger als einem Monat.
2. Vor 1 bis 3 Monaten.
3. Vor über 3 Monaten. → *Zur Frage 20.*

19a. War es ein Last-Minute-Angebot? (*entsprechendes markieren*)

1. Ja.
2. Nein.

20. Wie häufig verreisen Sie in die Ferien, die mindestens 5 Tage dauern? (*entsprechendes markieren*)

1. Alle paar Jahre.
2. Einmal jährlich.
3. Mehrmals (2-4 Mal) pro Jahr
4. Mehr als 4x jährlich

21. Wie viel PRO PERSON beabsichtigen Sie während Ihres Aufenthaltes in diesem Hotel jeweils fuer die folgenden Bereiche auszugeben?

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. Transport (Flug, Bus, Taxi, usw.).                                    | ca. _____ EUR |
| 2. Unterkunft.   | ca. _____ EUR |
| 3. Gastronomie (Restaurants und Cafés).                                  | ca. _____ EUR |
| 4. Souvenirs.  | ca. _____ EUR |
| 5. Essen (ohne Restaurants und Cafés).                                   | ca. _____ EUR |
| 6. Übrige Einkäufe.  | ca. _____ EUR |
| 7. Unterhaltung, Eintrittspreise (Theater, Kino, Ausstellungen, Museen). | ca. _____ EUR |
| 8. Übrige Ausgaben ( <i>was</i> ): _____                                 | ca. _____ EUR |
| 9. TOTAL der Ausgaben (nur falls nicht aufteilbar in Kategorien).        | ca. _____ EUR |

22. Werden die Kosten Ihres Aufenthaltes in diesem Hotel (*entsprechendes markieren*):

1. innerhalb der geplanten Grenzen,
2. höher als geplant, oder
3. niedriger als geplant sein?

Zum Schluss noch einige Fragen zu Ihrer Person.

23. In welchem Land sind Sie wohnhaft? \_\_\_\_\_

24. Was ist Ihre Tätigkeit? (*entsprechendes markieren*)

1. Angestellt.
2. Selbstständig.
3. Arbeitslos.
4. Rentner.
5. Student/Schüler.
6. Sonstiges: \_\_\_\_\_

25. Geburtsjahr: \_\_\_\_\_

26. Geschlecht (*entsprechendes markieren*):

1. Männlich.
2. Weiblich.

*Vielen Dank, dass Sie sich für die Umfrage Zeit genommen haben!*