

## MYSTERY SHOPPING VIZSGÁLAT

### 1. A vizsgálat kritériumrendszere a következő területekre terjed ki:

- szállodai web-site
- szobafoglalás, annak bonyolítása
- a szálloda külső megjelenése, környezete
- check-in
- vendégszoba
- szolgáltatások
- vendégtér
- reggeli
- étterem
- bár
- szobaszerviz
- wellness
- check-out



**Magyar Szállodaszövetség Szolgáltató Kft.**

1123 Budapest, Jagelló út 1-3.

Tel.: +36 1 365 1283

Fax: +36 1 322 3854

[www.hah.hu](http://www.hah.hu)

[hotelstars@hah.hu](mailto:hotelstars@hah.hu)

### 2. A vizsgálat bonyolítása:

- a vizsgálat időtartama 2 nap (1 éj)
- a minőségellenőr a szállodában tapasztaltak alapján kitölti a minden részletre kiterjedő - kb. 600 pontból álló - kérdőívet
- %-ban meghatározza a különböző területek eredményét
- ellenőrzi az egész ház állapotát, tisztaságát, a szolgáltatásokat (check-in, check-out, wellness, stb)
- tényleges fogyasztással ellenőrzi valamennyi értékesítő hely szolgáltatását
- szöveges összefoglaló értékelést készít
- részletes leírást készít a szolgáltatások nyújtásának módjáról (konkrét esetek, dolgozói magatartás leírása tréning szituációkhoz)
- fotókkal dokumentálja tapasztalatait

### 3. A tarifa – amely a 4 évre szóló szállodai minősítés időtartama alatt – egy vizsgálat díját tartalmazza:

- Budapesten: 70.000.- Ft + ÁFA
- 200 km-en belül: 75.000.- Ft + ÁFA
- 200 km felett: 80.000.- Ft + ÁFA

A vizsgálati díj mellett a szálloda vállalja az ellenőr (1 vagy 2 fő) szállodai szobájának, valamint fogyasztásának költségeit – azaz ezek önköltségét (reggeli, vacsora, 2x bár, 2x room service, masszázs, vagy egyéb wellness kezelés).

### 4. A vizsgálat megrendelése:

- fentiek alapján írásbeli megrendelő a Magyar Szállodaszövetség Szolgáltató Kft részére (1123 Budapest, Jagelló u. 1-3) faxon (322-3854) vagy szkeneelve [info@hah.hu](mailto:info@hah.hu)
- a megrendelés után az MSZSZ Szolgáltató Kft számlát küld, mely összegét 8 napon belül szükséges átutalni
- az átutalást követő 15 napon belül a vizsgálat megtörténik
- a vizsgálatot követő 3 napon belül a szálloda megkapja a részletes vizsgálati jelentést elektronikus és nyomtatott formában