

TOUCHPOINT  
ANALYSEN

# SUCCESS STORY



NOVOTEL

**Erfassung von Kundenfeedback im unmittelbaren Eindruck  
des Services mit der QuestionPro SurveyApp**

## Case Study

---

# NOVOTEL

## Erfassung von Kundenfeedback im unmittelbaren Eindruck des Services mit der QuestionPro SurveyApp

---

### Herausforderung

- Befragungen von Gästen im unmittelbaren Erlebnis des Service
- Erfassung von Feedback zur Ermittlung des Net Promoter Scores
- Durchführung der Befragung durch das Personal vor Ort
- Einsatz von Tablets im Kiosk Modus

### Lösung

- Nutzung des vordefinierten Net Promoter Score Frage-Bausteins
- Gästebefragungen während des Check-Ins und nach dem Besuch des Restaurants
- Einsatz der QuestionPro SurveyApp für Offline Befragungen mit Kiosk Modus
- Zusätzlich Feedback-Gewinnung über die QuestionPro Umfrage Plattform mittels Online Intercept Befragungen und klassische After-Stay-Umfragen

### Ergebnis

- Gewinnung von Daten zur Gästezufriedenheit ohne zeitliche Verzögerungen
- Erhöhung des Feedbackrücklaufs durch direkte Befragungen der Gäste vor Ort

## NOVOTEL

NOVOTEL ist eine französische Hotelkette der gehobenen Mittelklasse mit mehr als 400 Niederlassungen in über 50 Ländern. Das erste Novotel-Haus wurde im 1967 in Lesquin, Frankreich, eröffnet und war schnell Vorreiter der landeseigenen Ketten-Hotellerie. Mit knapp 70.000 Zimmern ist das heute zum Accor-Konzern gehörige Unternehmen zu einem echten Big Player geworden. NOVOTEL-Hotels finden sich vorzugsweise in Ballungszentren sowie an Verkehrsknotenpunkten, etwa in Flughafennähe oder an Autobahnabfahrten. Die großzügigen Hotelanlagen verfügen in der Regel über hoteleigene Restaurants, Cafes und Bars sowie Konferenzräume für Geschäftsleute und einen eigenen Wellnessbereich.



## Die Herausforderung

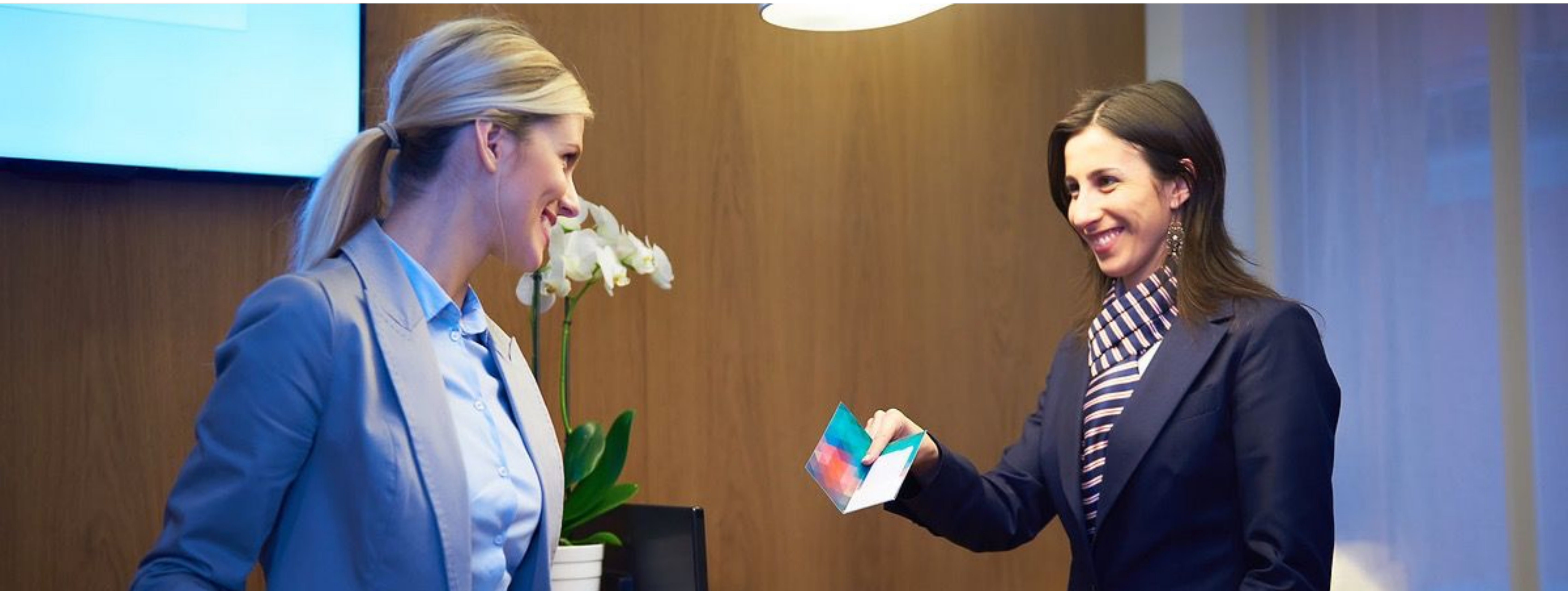
Gästefeedback zu erhalten ist für Hotels elementar wichtig, um die Qualität des eigenen Angebots ermitteln zu können. Jedoch ist es heutzutage keine Selbstverständlichkeit, dass Hotelgäste einen DIN-A4 großen Fragebogen ausfüllen oder aber an einer Online Befragung im Nachgang zum Hotelaufenthalt teilnehmen. Dazu fehlt vielen Menschen einfach die Zeit und auch die Mühe. Die NOVOTEL - Verantwortlichen aber hatten den Anspruch, umfassendes Feedback zu gewinnen, teils sogar im unmittelbaren Erlebnis des Services, um die Servicequalität überprüfen und ggf. anpassen zu können. Gleichzeitig wollte man Rücksicht auf die Befindlichkeit der Hotelgäste nehmen, die ihre wertvolle Zeit nicht mit ausgedehnten Befragungen verbringen sollten.

## Die Lösung

Um seine Gäste nicht komprimiert unnötig mit einer Batterie von Fragen zur Ermittlung von Feedback zu konfrontieren, entschied man sich hier, die Befragung in unterschiedliche Einheiten aufzuteilen und echte Touchpoint-Analysen durchzuführen. Feedback zur Einfachheit von Online-Reservierungen, -Buchungen und zu Website-Inhalten beispielsweise wurden direkt online mittels sogenannter Online-Intercept-Befragungen erfasst.

Während des Check-Ins befragte das Service-Personal ankommende Gäste und erfasste das Feedback mittels Tablet-PC, auf der die QuestionPro Survey App installiert wurde und zur Vereinfachung der Befragung im Kiosk Modus gestartet, was bedeutet, dass der Fragebogen automatisch neu startet, sobald eine Befragung abgeschlossen ist und kein anderes Programm währenddessen aufgerufen werden kann. Befragt wurden auf diesem Wege auch Besucherinnen und Besucher beim Verlassen des hoteleigenen Restaurants. Während des Check-Outs wurden die Gäste zudem mit einer knappen Frage nach deren Weiterempfehlungsbereitschaft verabschiedet. Diese Frage dient der Ermittlung des sogenannten Net Promoter Scores, der ein wichtiger Indikator zur Messung der Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität darstellt. Eine einfache Frage mit großer Wirkung

Zudem versendet NOVOTEL regelmäßig After-Stay-Befragungen an die Gäste per E-Mail, um auch Feedback zu erfassen, welches schließlich aus einer "Bewertung mit Abstand" rückblickend auf den Aufenthalt gewonnen wird.



## Zusammenfassung

Es ist NOVOTEL gelungen, das Gäste-Feedback durch die Aufsplittung der klassischen, umfassenden und typischerweise am Ende des Aufenthalts durchgeführten Gästebefragung auf eine innovative und verteilte Touchpoint Analyse während des Kundenerlebnisses zu erhöhen.

Dank der Echtzeit-Analyse der QuestionPro Customer Experience Management Plattform hatten die Verantwortlichen jederzeit einen 360 Grad Blick auf die Zufriedenheit ihrer Gäste.

## Über QuestionPro

QuestionPro ist einer der weltweit führenden Entwickler und Anbieter im Bereich webbasierter Befragungslösungen und Datenvisualisierung. Mehr als 5 Millionen Anwender in über 100 Ländern nutzen die technologisch hochwertigen, modular auf einer Plattform integrierten Tools zur Erstellung, Verteilung und Analyse von Online-Befragungen. Aufgrund der hohen System-Skalierbarkeit und des fairen Lizenzmodells setzen sowohl Top 100 Unternehmen als auch der Mittelstand, Hochschulen, Forschungseinrichtungen sowie Kleinunternehmen und Freiberufler auf Befragungslösungen von QuestionPro. [www.questionpro.com](http://www.questionpro.com)