



BOELENS MYSTERY GUESTS WHITEPAPER

Inhoudsopgave

1.	WAAROM HEEFT U BEHOEFTE AAN EEN MYSTERY GUEST IN DE HOSPITALITY MARKT?	3
2.	ONZE MYSTERY GUESTS	3
3.	VERTEL EENS WAT MEER OVER JULLIE MYSTERY GUESTS	3
4.	INTERESSANT, MAAR LEG EENS UIT, HOE WERKT DAT DAN?	4
4.1	ZOU U DE MYSTERY GUEST STRUCTUUR WILLEN AANPASSEN VOOR ONS?	4
4.2	KUNT U OOK ONDERZOEKEN WAT ONZE MEDEWERKERS VAN ONS BEDRIJF VINDEN?.....	4
4.3	INTERESSANT, KUNT U OOK DE BELEVENIS VAN ONZE GASTEN IN KAART BRENGEN?	5
5.	JULLIE ZIJN VAST HEEL ERG DUUR!	5
6.	EN WAT KOST DAT DAN?	5
7.	ZOU U EEN VOORBEELD VAN DE MYSTERY GUESTS RAPPORTAGE MET ONS WILLEN DELEN?	5
7.1	IK HEB GELIJK WAT VRAGEN OVER DE LAY-OUT!	6
8.	VERTEL ME MEER OVER DE MYSTERY GUESTS RAPPORTAGE.....	7
8.1	KAN DE RAPPORTAGE OOK IN HET ENGELS?	7
9.	WAAR KUNNEN WIJ DE WHITEPAPER UPDATES VINDEN?.....	7
10.	HOE GAAN WE CONTACT OPNEMEN MET BOELENS MYSTERY GUESTS?	7

Revisie Historie:

Revisie	Datum	Omschrijving
B	14 maart 2022	Commentaar verwerkt
A	28 februari 2022	Update en voor commentaar
0	23 februari 2022	Voor commentaar

1. Waarom heeft u behoefte aan een Mystery Guest in de hospitality markt?



Zoals het Engelse spreekwoord zo mooi uitdrukt: "You can detect thorns in rosy pictures before it's too late!"

U vraagt zich misschien af wat de toegevoegde waarde van een Mystery Guest in de hospitality markt is; er zijn toch voldoende online sites waar iedereen zijn of haar recensie kan delen?

Het antwoord hierop is eigenlijk heel eenvoudig: veel recensies zijn incompleet, veel te positief of te negatief en zo massaal dat het lastig of zelfs onmogelijk is om objectieve trends te genereren uit deze informatie.

Boelens Mystery Guests helpt u met eenduidige en objectieve metingen en een grafische rapportage een beeld te schetsen waar u écht wat aan heeft. De Mystery Guest aanbevelingen worden met u gedeeld en toegelicht waarmee u de kwaliteit van uw accommodatie(s) significant kunt verbeteren. De Mystery Guest is objectief, eerlijk, analytisch, onpartijdig en zal altijd het complete plaatje voor u schetsen.

Heeft u meerdere accommodaties, dan is er ook nog een competitie-element in te brengen, want wie wil er geen winnaar zijn?

2. Onze Mystery Guests

Boelens Mystery Guests zet Mystery Guests in die honderden malen zowel zakelijk als privé in binnen- en buitenland hebben overnacht, gebruikmakend van zeer luxe accommodaties tot een eenvoudige Bed & Breakfasts en gedurende korte of langere tijd.

Dus echte ervaringen van de straat, zowel goede als slechte en alles wat er tussenin zit.

Gedurende al die jaren is zoveel kennis opgedaan dat onze Mystery Guests perfect in de huid van uw klant kunnen kruipen en incognito uw accommodatie gaan beoordelen. De beoordeling is gebaseerd op vooraf afgestemde onderwerpen en gebruikmakend van onze standaard beoordelingslijsten waarmee de heldere grafische en schriftelijke rapportage inclusief mogelijke verbeterpunten worden gegenereerd. Uiteraard worden onze bevindingen met u gedeeld. Dit kan op locatie of bijvoorbeeld via een videoverbinding per computer.

3. Vertel eens wat meer over jullie Mystery Guests

Tot op heden hebben wij twee typen Mystery Guests, de zakelijke reiziger die alleen reist en de niet zakelijke reizigers ofwel de toeristen.

De zakelijke reiziger heeft behoefte aan efficiënt boeken inclusief mogelijke wijzigingen, het in- en uitchecken mag niet te lang duren en aan een rij voor de receptie heeft deze reiziger een hekel. De zakelijke gast waardeert het dat hij/zij in de kamer nog wat kan werken voorafgaand aan het diner of een hapje en drankje aan de bar. Ook zoekt onze gast een plek waar hij/zij, als de werkzaamheden zijn afgerond, zich met een beschikbare krant of tijdschrift en onder het genot van een goed glas wijn of een koel biertje nog wat kan ontspannen.

Het Mystery Guests toeristenkoppel neemt ruim de tijd voor het in- en uitchecken en is benieuwd wat er in de buurt te doen is en nieuwsgierig wat de aanbevelingen zullen zijn van uw receptiemedewerkers. Het koppel staat uiteraard ook open voor een praatje. In het algemeen boekt ons toeristenkoppel een standaard kamer en verwachten daar ook heerlijk te kunnen ontspannen. Ze overwegen na aankomst te dineren in het hotel en de tweede dag zal waarschijnlijk een lokaal restaurant bezocht worden. Gedurende de tijd dat ze bij u verblijven gaan ze de omgeving verkennen, mogelijk zelfs met de fiets als het weer het toelaat.

De overeenkomst tussen beide typen gasten is uiteraard een schone kamer, badkamer en toilet. Verder willen ze graag verrast worden door de vriendelijkheid van het personeel. Een mogelijke klacht wordt door uw personeel opgepakt als een kans om te verbeteren en de klacht wordt uiteraard snel opgelost. Als de accommodatie zich in een druk centrum bevindt zal hoogstwaarschijnlijk met het openbaar vervoer gereisd worden. Verder zal het gewaardeerd worden dat er parkeergelegenheid is bij of in de nabijheid van de accommodatie. Ook moeten de gasten zich welkom en veilig voelen.

Als u met onze Mystery Guest(s) gaat samenwerken, weet u precies waar u aan toe bent. Tijdens de eerste contactmomenten inventariseren wij uw wensen wat resulteert in een glasheldere offerte. Uiteraard wordt de tijdsfasering van ons Mystery Guests onderzoek hierin opgenomen, inclusief de presentatie van onze onderzoeksresultaten met aanbevelingen.

4. Interessant, maar leg eens uit, hoe werkt dat dan?

Onze Mystery Guests werken met standaard vragenlijsten waaraan eventueel nieuwe relevante vragen kunnen worden toegevoegd.

De Mystery Guests onderwerpen zijn onder andere:

- De ervaringen tijdens het boeken van de accommodatie inclusief de relevante informatie, kwaliteit en uitstraling van de website.
- De indrukken bij receptie, zoals de ontvangst, het inchecken, de behulpzaamheid bij vragen, de mogelijke klachtenafhandeling enzovoort.
- De hygiëne van de kamer inclusief die van de natte ruimte.
- Duurzaam ondernemen, datgene wat beoordeeld kan worden door de reiziger.
- Een beoordeling van de zichtbare veiligheid in de accommodatie.
- De mogelijke bar- en restaurantvoorzieningen en gastbeleving gedurende het verblijf.



In totaal zijn tien onderwerpen gedefinieerd. Per onderwerp zijn tussen de vijftien en twintig vragen opgesteld die beantwoord moeten worden, voorzien van een score tussen 1 en 9 inclusief opmerkingen en mogelijke verbeteracties. Veel vragen zijn voorzien van aanwijzingen hoe deze beoordeeld moeten worden, dit om zo objectief mogelijk de score per vraag te kunnen waarderen.

Boelens Mystery Guests is naar aanleiding van enkele gesprekken bezig met het uitbreiden van de onderwerpen!

4.1 Zou u de Mystery Guest structuur willen aanpassen voor ons?

Absoluut. Wij kunnen de Mystery Guests vragen en stellingen gemakkelijk aanpassen om uw specifieke onderwerpen of manier van werken te ondersteunen. Wij ontwikkelen ook andere onderwerpen op basis van uw wensen. Dit verzorgen wij in huis of met de hulp van onze specialisten.

4.2 Kunt u ook onderzoeken wat onze medewerkers van ons bedrijf vinden?

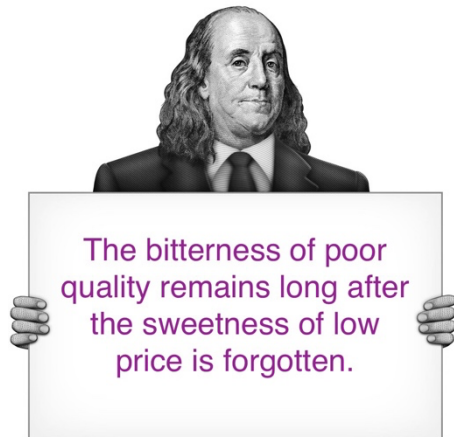
Ja hoor, dat doen wij ook. We gebruiken hiervoor een online tool die ingericht kan worden op uw vragen en wensen. Als u hiervoor weinig tijd heeft verzorgen wij dit voor u. De feedback van uw medewerkers wordt ook anoniem verwerkt in deze klantspecifieke variant.

4.3 Interessant, kunt u ook de belevenis van onze gasten in kaart brengen?

Ook dat is mogelijk, het behoort allemaal tot onze maatwerkoplossingen waarvoor wij ons creatieve team inzetten. Wij kunnen dit ook samen met uw team doen, Boelens Mystery Guests is flexibel.

5. Jullie zijn vast heel erg duur!

Sorry, we zijn het niet met u eens. Bekijk de zin van Benjamin Franklin hieronder eens, misschien een “eye opener” voor u?



Wie zal dit tegenspreken?

Wij zijn ervan overtuigd dat het onafhankelijk in kaart brengen van de pro's en contra's van uw bedrijf door onze Mystery Guests, onze unieke rapportages en de mogelijke verbeteracties van uw team uiteindelijk zullen resulteren in een tevreden klant. En tevreden klanten....., juist deze komen terug.

Hoe wij dat weten vraagt u zich misschien af? Wij zijn zelf gasten die regelmatig besloten hebben niet meer een bepaald hotel te boeken vanwege minder goede of slechte ervaringen. Ook zijn er veel hotels die we nog graag een keer bezoeken! Dit geldt voor zowel de zakelijke reiziger als het Mystery Guests toeristenkoppel.

6. En wat kost dat dan?

Onze software maakt gebruik van rekenregels die aangeven hoeveel tijd nodig is voor de Mystery Guests voorbereidingsfase, de interviewfase met uw team over de Mystery Guests onderwerpen, het onderzoek op uw locatie, het aantal onderwerpen die u kiest en de fase na het interview en de afsluiting.

Deze berekeningsmodule is uiteraard alleen gebaseerd op de gestandaardiseerde Mystery Guests onderwerpen.

Wij kunnen binnen een half uurtje een globale prijs berekenen op basis van de locatie van uw hotel of B&B daarbij gebruikmakend van onze templates.

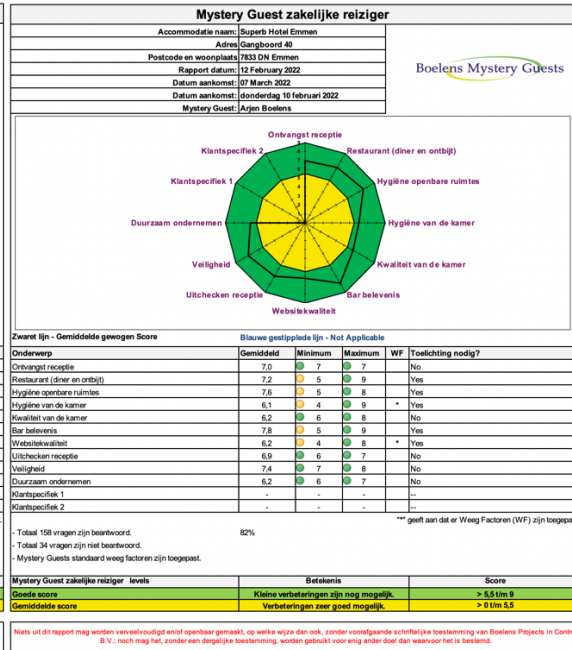
7. Zou u een voorbeeld van de Mystery Guests rapportage met ons willen delen?

Absoluut, hieronder vindt u de standaardgrafiek evenals een grafiek met twee kleuren met dezelfde score. Voor meer informatie zie ook website <https://mysteryguests.eu> menu-optie “Meer Informatie”.

Voor deze laatste hebben wij de score met een enkele muisklik in geel en groen veranderd. De betekenis van de score is te selecteren gebruikmakend van een keuzelijst, deze is eenvoudig aan te passen aan uw wensen. De betekenis van de kleuren in de tabel wijzigen dan gelijk mee.

Normaal gesproken is een driekleuren schaal afdoende om de rapportage goed te kunnen weergeven.

BOELENS MYSTERY GUESTS WHITEPAPER



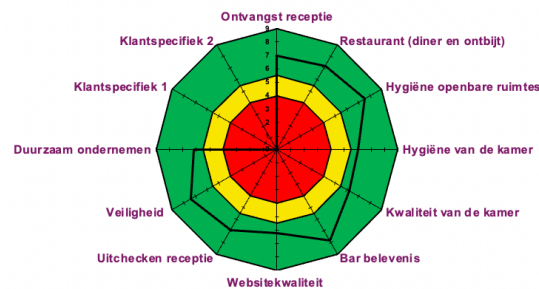
7.1 Ik heb gelijk wat vragen over de lay-out!

Dat begrijpen wij niet iedereen is bekend met dit soort grafieken.

De automatisch gegenereerde samenvatting van de rapportage bestaat uit vier delen:

- Een deel met de algemene gegevens dat verder geen toelichting behoeft;
- Het radardiagram waarin in één oogopslag een indicatie wordt gegeven van het Mystery Guest bezoek;
- Vervolgens een tabelmatige weergave;
- Voor de uitleg van de gebruikte kleuren zie onze website <https://mysteryguests.eu> menu-optie "Meer Informatie".

Een radardiagram heeft de vorm van een spinnenwebdiagram dat wordt gebruikt binnen de statistiek om de relatieve invloed van verschillende numerieke parameters aan te duiden. De waarden worden uitgezet op schalen die straalvormig uit een punt vertrekken en worden dan met elkaar verbonden. De stralen zijn gelijk verdeeld over de 360° van een cirkel.¹



Het Mystery Guests radardiagram is opgebouwd uit tien vooraf gedefinieerde onderwerpen. Deze onderwerpen kunnen echter eenvoudig gewijzigd worden in de Mystery Guest software. Als een ander onderwerp wordt gekozen worden de vragen- en opdrachtenlijst en rapportage hierop automatisch aangepast. Hiermee is het mogelijk om klantspecifiek maatwerk te implementeren gebaseerd op uw wensen.

Ook is het mogelijk om onderwerpen te combineren; een voorbeeld zou een hygiëne combinatie van de openbare ruimtes met die van de kamer kunnen zijn.

Als er bijvoorbeeld geen bar in uw accommodatie aanwezig is dan wordt dit onderwerp ook niet zichtbaar in de rapportage.

¹ Bron: Wikipedia --> <https://nl.m.wikipedia.org/wiki/Radardiagram>.

BOELENS MYSTERY GUESTS WHITEPAPER

Onderwerp	Gemiddeld	Minimum	Maximum	WF	Toelichting nodig?
Ontvangst receptie	7,0	7	7		No
Restaurant (diner en ontbijt)	7,2	5	9		Yes
Hygiëne openbare ruimtes	7,6	5	8		Yes
Hygiëne van de kamer	6,1	4	9	*	Yes
Kwaliteit van de kamer	6,2	6	8		No
Bar belevenis	7,8	5	9		Yes
Websitekwaliteit	6,2	4	8	*	Yes
Uitchecken receptie	6,9	6	7		No
Veiligheid	7,4	7	8		No
Duurzaam ondernemen	6,2	6	7		No
Klantspecifiek 1	-	-	-	-	-
Klantspecifiek 2	-	-	-	-	-

U ziet dat hiermee uw wensen volledig te implementeren zijn in de flexibel geprogrammeerde software en tabellen.

De tabel geeft grofweg hetzelfde weer als het Mystery Guests radar diagram, maar ook worden de minimale en

maximale score per onderwerp worden hier weergegeven. Als er een vraag "rood" scoort moet er altijd een toelichting gegeven worden.

Het sterretje (*) geeft aan dat er weegfactoren zijn gebruikt in de vragenlijsten. Een weegfactor kan worden toegepast op vragen die belangrijk zijn en dus zwaarder meewegen in de scores.

8. Vertel me meer over de Mystery Guests rapportage

Eerst zullen de bevindingen met u worden gedeeld tijdens een bijeenkomst, ondersteund door een PowerPointpresentatie.

Het grafische overzicht van de Mystery Guests rapportage zoals dat in het vorige deel is weergegeven, vormt de basis van het PowerPoint-rapport en geeft al een redelijk overzicht van de status van het Mystery Guests bezoek.

Een overzicht op hoog niveau zal worden opgenomen, de Mystery Guests bevindingen en aanbevelingen zullen met u worden gedeeld.

Indien noodzakelijk worden er ook foto's opgenomen in de rapportage en alle relevante documentatie zal worden samengevoegd in één PDF-eindrapportage.

8.1 Kan de rapportage ook in het Engels?

Ja natuurlijk, dat is geen probleem. De gebruikte software is Nederlandstalig echter de rapportage en de conclusie kunnen in het Engels met u worden gedeeld.

9. Waar kunnen wij de whitepaper updates vinden?

Eventuele whitepaper-updates zullen worden gedeeld op onze website <https://mysteryguests.eu> menu-optie "Downloaden". Uiteraard zijn wij graag bereid om updates toe te sturen, stuur ons even een e-mail en dan komt u vanzelf op de distributielijst. Een wat langere versie van de whitepaper is ook beschikbaar, e-mail of bel ons hierover

10. Hoe gaan we contact opnemen met Boelens Mystery Guests?

Er zijn verschillende manieren om contact met ons op te nemen voor meer informatie over de Boelens Mystery Guests, onze bijzondere werkwijze, prijsinformatie, een persoonlijke afspraak met een lekker kopje koffie of misschien zelfs een lunch.



Ons e-mailadres is Mystery.Guests@bpic.nl, nog makkelijker maak gebruik maken van de LinkedIn messaging optie.

Ons telefoonnummer +31 (0)6 13 00 64 62

U kunt ons ook volgen op onze Boelens Mystery Guests LinkedIn-bedrijfspagina.