

FRAGEBOGEN ZUR OPTIMIERUNG DER KOMMUNIKATIONSSTRATEGIE



Sehr geehrte Respondentin, sehr geehrter Respondent,

Ich bin Studentin des Masaryk-Instituts der Tschechischen Technischen Hochschule in Prag und im Rahmen von meiner Diplomarbeit setze ich mich mit den Kommunikationsstrategien des Spa Hotels Monti auseinander. Hierfür würde ich Sie bitten den Fragebogen auszufüllen um mir mit der Datenerhebung und Kundenbefragung zu helfen.

Der Fragebogen ist anonym und das Ausfüllen wird nur ein paar Minuten dauern. Ihre Meinung und Erfahrungen sind für mich sehr wertvoll und Sie werden mir somit helfen die Anliegen und Wünsche von Gästen des Spa Hotels Monti zu verstehen.

Ich danke Ihnen im Voraus für Ihre Zeit und Teilnahme an dieser Forschung.

Mit freundlichen Grüßen ,

Annette Škodová
Studentin, Masarykuv ústav ČVUT, Prag

1. Geschlecht

- Frau Mann

2. Alter

- 18 - 28 29 - 39 40 -50 51 - 65 66 - 75 76+

3. Wodurch haben Sie von Spa Hotel Monti erfahren?

- Bekannte Familie Internet soziale Netze
- Arztempfehlung
- Sonstiges: _____

4. Zum wievielten Mal sind Sie zur Gast in Spa Hotel Monti?

- zum ersten Mal zum zweiten Mal zum dritten Mal
- zum vierten Mal und mehr

FRAGEBOGEN ZUR OPTIMIERUNG DER KOMMUNIKATIONSSTRATEGIE



5. Welche Kommunikationsmittel benutzen Sie? (mehrere Antworten möglich)

Telefon E-mail Facebook Instagram

Sonstiges: _____

6. Welche Kommunikationsmedien benutzen Sie am häufigsten für Suche nach Informationen für Reisen und Unterkunft? (mehrere Antworten möglich)

- persönliche Empfehlung Reisebüros
- Suchmaschinen im Internet (z.B. Google) Arztempfehlung
- Reservierungsseiten (z.B. Booking) soziale Medien
- Sonstiges: _____

7. Welche Informationen sind für Sie entscheidend bei Hotelauswahl?

am wichtigsten relevant neutral weniger relevant irrelevant

Preissituation

Service und Ausstattung

Zimmerausstattung und Grundinformationen über Zimmer

Hotellage

Rezensionen und Gästebewertungen

FRAGEBOGEN ZUR OPTIMIERUNG DER KOMMUNIKATIONSSTRATEGIE



8. Mithilfe welcher Kommunikationsmittel präferieren Sie die Kommunikation mit dem Hotel vor der Ankunft? (mehrere Antworten möglich)

- persönlicher Besuch der Rezeption Telefon E-mail
- Sonstiges: _____

9. Welche Aspekte würden Sie überzeugen uns auf Internet zu folgen oder Website zu besuchen? (mehrere Antworten möglich)

- Tipps für Ausflüge in der Hotelumgebung Nachrichten aus der Region
- Spezialangebote mit Service-Paketen Hotelbilder und Fotografien aus der Region
- Kundenrabatte
- Sonstiges: _____

10. Welche Form der Informationsmaterialien bevorzugen Sie? (nur eine Antwort möglich)

- Druckmaterialien - Flyer, Broschüren
- Digitale Materialien – E-mail, Webseiten
- Ich habe keine Präferenz

11. Durch welchen Kommunikationskanal würden Sie gerne Neuigkeiten über unsere Angebote bekommen? (mehrere Antworten möglich)

- Telefon E-mail Facebook Post
- Sonstiges: _____

12. Wie oft würden Sie gerne Neuigkeiten über unsere Angebote bekommen wollen? (nur eine Antwort möglich)

- wöchentlich monatlich einmal in 3 Monaten
- bei besonderen Anlässen (Saisonanfang, Weihnachten, Silvester)

FRAGEBOGEN ZUR OPTIMIERUNG DER KOMMUNIKATIONSSTRATEGIE



**13. Haben Sie Empfehlungen für Kommunikationsverbesserung von Spa Hotel Monti?
(mehrere Antworten möglich)**

gedruckter Fragebogen

Online-Fragebogen

Sonstiges: _____

**14. Haben Sie Empfehlungen für Kommunikationsverbesserung von Spa Hotel Monti?
(mehrere Antworten möglich)**

mehr zugängliche Kommunikation
durch Telefon

regelmäßige Updates auf Facebook

mehr zugängliche Kommunikation
durch E-mail

personalisierte Angebote

mehrere genaue Informationen auf der
Webseite

tägliche Hotelzeitung mit Neuigkeiten über
das Wetter, Aktionen und Rabatte

Sonstiges: _____

**15. Haben Sie konkrete Vorschläge, wie wir die Kommunikation mit Ihnen vor Ihrer
Ankunft verbessern könnten? (z.B.: E-Mail mit Benachrichtigung, dass Ihre Unterkunft naht,
Hotelprozeduren oder mit eigener App, etc.)**

Schreiben Sie Ihre Ideen: _____

Vielen Dank für Ihre Zeit!