

Der Gast, nur einen Klick entfernt

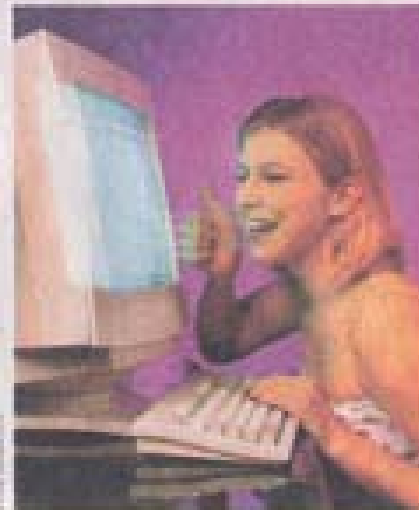
Auf die Frage: „Wohin gehen wir heute?“ suchen und finden immer mehr Ihrer Gäste die Antwort im Internet

Im Jahr 2001 verfügten mit 53 Prozent erstmals mehr als die Hälfte aller Österreicher über 14 Jahre über einen Zugang zum Internet. Das Besucherverhalten zeigt laut aktuellen Studien deutlich auf: der Tourismus liegt im Spitzenfeld der Internet-Branchen. Immerhin 35 Prozent der österreichischen Internet-User haben im vergangenen Jahr eine Buchung im Bereich Tourismus (Reise, Hotel, Mietwagen) vorgenommen.

Gusto aufs Lokal machen. Damit steigt auch für die Gastronomie die Chance, online besucht zu werden, ständig. Das Angebot an Speisen und Getränken, die räumliche Situation und die Information über Spezialitätenwochen sind ein erster Ansatz für den erfolgreichen Web-Auftritt in der Gastronomie, denn so erhält der Gast einen Vorgeschmack auf das kulinarische Erlebnis.

Das WIFI Österreich hat ge-

meinsam mit dem Consulting-unternehmen lesidata & network-pro MysterySurfer® als Website-Check für Homepages nach der MysteryGuest-Methode ins Leben gerufen. Der Start erfolgte im Vorjahr mit einem umfassenden Branchencheck in der Hotellerie. Dabei zeigte sich, dass in bestimmten Bereichen die Ansprüche der Gäste nur teilweise erfüllt werden können. Denn was nützt dem Besucher die schönste Darstellung der Produkte und Leistungen des Betriebes, wenn ihm das Fehlen von aktuellen Preis- und Saisonangaben die Entscheidung zum Kauf der angebotenen Leistung praktisch unmöglich machen. Die meisten Web-User fällen ihre Entscheidung im Internet, wollen aber oft im persönlichen Gespräch Details abklären und schließlich telefonisch oder per Fax reservieren. Dies scheitert aber oft am Fehlen



der Kontaktadressen (Mail, Fax, Telefon) auf der Homepage. Das Medium Internet stellt nach wie vor hohe Anforderungen an Unternehmer, denn die laufende Aktualisierung ist ein entscheidendes Kriterium für die Qualität der Website.

Geprüfte Website. Mit MysterySurfer® GASTRONOMIE wird

gemeinsam mit dem Fachverband Gastronomie ein weiteres (Branchen-)Werkzeug zur Standortbestimmung zum Mitbewerb zur Verfügung gestellt. Dabei wird die Website aus Kundensicht objektiv auf den Prüfstand gestellt. Mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens werden Mindestanforderungen an eine Gastronomie-Website wie Benutzerführung, Online-Interaktion, Zahlungsmöglichkeiten, Datenschutz, Angebot von Speisen und Getränken, Raumangebot, Reservierungsmöglichkeiten, Öffnungszeiten etc. getestet. Aufgrund der fundierten Analyse erfährt der Teilnehmer, ob die Website den Anforderungen der Benutzer entspricht und welche Verbesserungen für den Erfolg entscheidend sind. Nach Beendigung des Tests erhält jeder Teilnehmer einen Zugangscodex zum Abruf des persönlichen Berichts.

Darüberhinaus werden die anonymisierten Branchenergebnisse in umfangreichen Auswertungskategorien auf der Website von MysterySurfer® dargestellt.

STECKBRIEF

Wer steht hinter www.mysterysurfer.at?

MysterySurfer® GASTRONOMIE wird vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit unterstützt, damit nehmen die ersten 11 Gastronomiebetriebe pro Bundesland kostenlos am Website-Check teil. Weitere Informationen (inkl. Demoversion der Auswertungen) sowie Anmeldung unter www.mysterysurfer.at oder beim WIFI Österreich, Mag. Claudia Scarimbolo, Tel.: (01) 501 05-3647.