

Q-Monitoring

Guest Survey

Enquête des clients

The Claridge Hotel and the independent external Institute (IRC-Swiss) do this survey since summer 2008. Every guest who stayed at the Hotel receives a questionnaire by email and can fill it out anonymously. The return is about 25%: Therefore the answers are impartial and representative. This survey is regularly updated

Seit Sommer 2008 führt das Claridge Hotel mit dem unabhängigen externen Institut (IRC-Swiss) systematische Gästenumfragen durch: jeder Gast, der übernachtet hat, erhält per Email einen Fragebogen zugesandt. Die Befragung erfolgt anonym und der durchschnittliche Rücklauf beträgt ca. 25%. Die Ergebnisse sind daher objektiv und repräsentativ und werden regelmässig aktualisiert.

Depuis l'été 2008 le Claridge Hotel avec l'institut indépendant IRC mènent cet enquête. Chaque client parti reçoit un questionnaire par email: il peut le remplir anonyme. Les réponses se montent à 25% environs et peuvent être considérées comme représentatives et sont actualisées couramment.

In the following graphs you see the results of the last 6 months: 1 is perfect, 7 is lousy.

In den folgenden Graphiken sehen Sie die Ergebnisse der letzten 6 Monate. 1 ist perfekt - 7 ist schlecht.

Dans les graphiques si-bas vous trouvez les résultats des 6 mois derniers: 1 est très bon, 7 est mauvais



General Satisfaction, Expectations are fulfilled, Hospitality /

Generelle Zufriedenheit, Erwartungen erfüllt, Gastfreundschaft

Satisfaction générale, Expectations accomplis, Hospitalité

Fragenauswahl

Zufriedenheit

Antworten		Häufigkeiten gesamt						
gültige	fehlende	1	2	3	4	5	6	7
383	7	171	140	34	12	9	8	9
98%	2%	45%	37%	9%	3%	2%	2%	2%

Mittelwert: 1.98

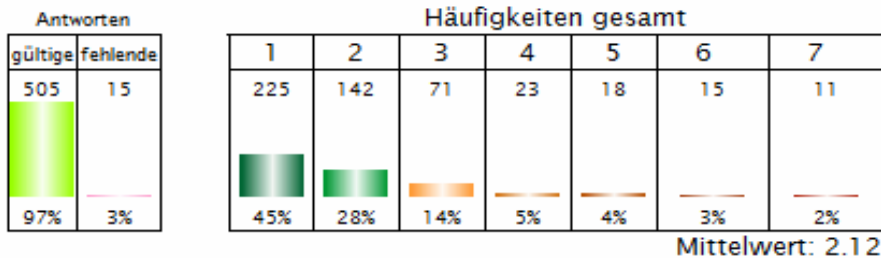
Room (furnishing, setting, size)

Zimmer (Einrichtung, Gemütlichkeit, Zimmergrösse)

Chambres (ameublement, intimité, grandeur de la chambre)

Fragenauswahl

Zufriedenheit



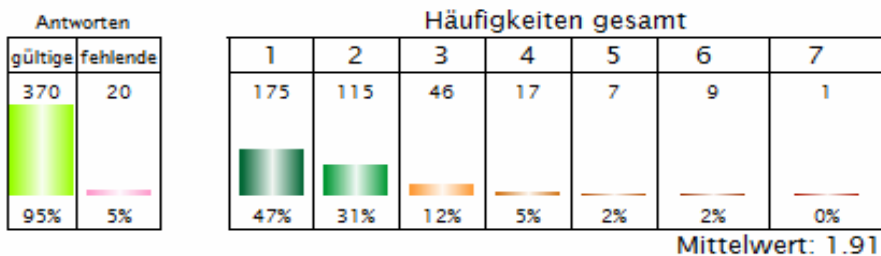
Cleanliness (rooms, exterior, decoration)

Sauberkeit (Zimmer, Aussenbereich, Dekoration)

Propreté (Chambres, jardins, décoration)

Fragenauswahl

Zufriedenheit



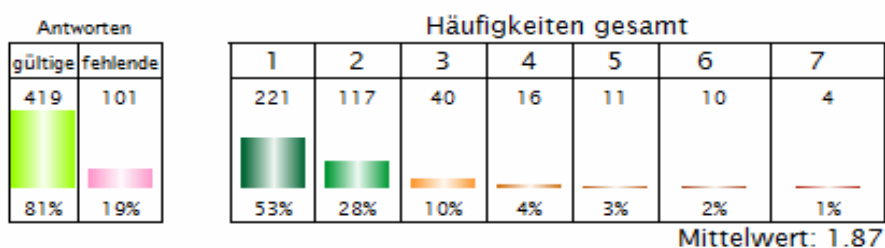
Front Desk (friendliness, expertise, information about the surrounding, handing of any complaints)

Empfang (Freundlichkeit, Information über Umgebung, Behandlung von Reklamationen)

Réception (Gentillesse, infos des environs, traitement de réclamations)

Fragenauswahl

Zufriedenheit



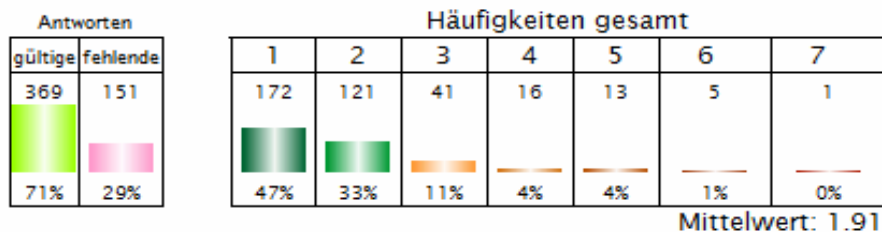
Breakfast, Bar (offering and choices, friendliness)

Frühstück, Bar (Angebot und Auswahl, Freundlichkeit)

Petit Déjeuner (offres et choix , gentillesse)

Fragenauswahl

Zufriedenheit



Restaurants (offer, quality, service time, friendliness)

Restaurants (Angebot, Qualität, Service-Zeit, Freundlichkeit)

Restaurants (offres, qualité, temps du service, aimabilité)

Fragenauswahl

Zufriedenheit

