

# Die Hoteltesterin

Text: Astrid Minnich

*Zwei oder drei Hauben? Eine Lilie mehr? Auf- oder Abstieg? Sieg oder Niederlage? Dutzende Hotel-, Gastronomie- und Wellnessführer machen gute Geschäfte mit Rankings und behaupten gerne von sich, ‚die einzig wahre‘ Realität abzubilden. Doch wer sind diese Tester, was tun sie den ganzen Tag und: sind sie nun Freund oder Feind? Der GASTWIRT versuchte eine erste Annäherung an das hoch emotional besetzte Thema und sprach mit Andrea Labonte, ihres Zeichens professionelle Testerin für den international aktiven Wellnessguide [wellness-heaven.de](http://wellness-heaven.de).*

Andrea Labonte fällt nicht auf, wenn sie testet. Wie ein ganz normaler Gast checkt sie ein, bucht Wellnessbehandlungen, erkundigt sich nach besonderen Aktivitäten, die im Hotel angeboten werden. Ja. Das ist es vielleicht, woran man sie als Testerin erkennen könnte: „Ich mach‘ schon auf ein bissl kapriziert und stelle eine Menge Fragen!“, lacht sie selbst. Und sie beobachtet ganz genau. Vor jedem Testauftrag, den sie in Angriff nimmt, studiert sie zunächst einmal die Hotelhomepage: Was wird versprochen – wie ist der Betrieb positioniert? „Das ist für mich ein ganz wichtiger Punkt, ob ich den USP – also das Einzigartige an einem Haus – erkennen kann, oder ob da nur wieder einmal die Geduld des Geschriebenen strapaziert wird.“ Ist die ‚familiäre‘ Atmosphäre bereits am Empfang erlebbar? Wie ernst ist das Angebot zu nehmen, dass auf ‚individuelle‘ Wünsche eingegangen wird? Wie groß ist die Bereitschaft der Belegschaft, dem Gast aktiv zur Hand zu gehen? „Wenn ich zum Beispiel nach einem besonderen Kissen frage – werde ich weitergeschickt oder wird es mir gebracht? Oder begleitet mich ein Mitarbeiter ans andere Ende der Anlage, wenn ich nach dem Weg frage...“

Kleinigkeiten – wie fast alles, was den Unterschied zwischen ‚sehr gut‘ und ‚ausgezeichnet‘ ausmacht, weiß Labonte. Ähnlich sei es auch beim Testen. „Ich arbeite mit einem Fragebogen, auf dem über 500 Kriterien gelistet sind – da kann ich alles evaluieren, von der Sauberkeit im Badezimmer, über die Aussicht aus dem Spa bis zur Qualität des Orangensafts am Frühstücksbuffet!“ Kein Wunder, dass die Testerin weite Strecken ihrer Testaufenthalte in ihrem Hotelzimmer hinter dem Computer verbringt – meist spätnächtens. Allerdings sei es mit dem ‚Kreuzerl machen‘ alleine nicht getan. Ein professioneller Tester werde von seinem Auftraggeber immer auch angehalten, seine Beurteilung genau zu begründen. Darin



*Andrea Labonte hat einen schönen Beruf – sie testet Wellnesshotels.*

sieht Labonte auch den großen Unterschied zur Bewertung durch den Laien – also den unbedarften Hotelgast, der in Portalen wie holidaycheck seine Meinung postet. Oft spielten hier Emotionen hinein, was zu schlecht nachvollziehbaren Bewertungen führen könne – sowohl in die eine als auch in die andere Richtung. Jeder Gast hätte seine Geschichte, seine Erwartungen und in der Regel wenig Erfahrung mit vergleichbaren Häusern. „Was für den einen wunderbar passt, kann der andere geradezu als Zumutung empfinden – und nicht selten



führt ein einzelnes schlechtes Erlebnis dazu, dass der gesamte Urlaub oder gar das Hotel an sich miserabel abschneidet. Wenn der Hotelier Pech hat, entlädt der Gast seine Emotionen in einer anonymen Bewertung und er hat es dann mit regelrechten Beschimpfungen zu tun ...“

Andrea Labonte sieht sich dagegen als Partner des Hoteliers. „Ich habe bereits über 300 Hotelaufenthalte als Testerin hinter mir und fast 400 Spa-treatments genossen und das alles in der gehobenen internationalen Wellness-Hotellerie; ich kann vieles, was ich da sehe, aus meiner Erfahrung heraus ganz anders einordnen. Gerade im Wellnessbereich erkenne ich professionell realisierte Treatments recht schnell: Zähne klappernd auf der Massageliege ausharren bis die Behandlung endlich beendet ist – ein Alptraum. Eine Massageliege sollte, gerade in der kalten Jahreszeit, beheizbar sein. Man glaubt es kaum, auch der Ausblick von Massageliegen kann betören. Gerade wenn man auf eine schöne Blume, Muscheln oder andere landestypische Augen-Schmankerl schaut. Selbstverständlich spielt auch die Qualität des verwendeten Massageöls und eine Vielzahl weiterer Kriterien eine maßgebliche Rolle, ob der Wellness-Gast bei einer Behandlung entspannen kann.

Erkennt die Testerin Optimierungspotential, fließen auch konstruktive Vorschläge in ihre Bewertungen ein. Auch hier hilft ihr der Überblick: „Der Hotelier profitiert da vom Perspektivwechsel – ich kann vieles wirklich relativ objektiv beurteilen, weil ich einfach schon viel gesehen habe: manchmal sogar schon die Lösung eines Problems – vielleicht halt am anderen Ende der Welt!“, lacht sie. Auf Wunsch gibt es nach dem Test ein feedback-Gespräch – nicht gratis, aber sicher nicht umsonst.

Trotz der kritischen Beurteilung von Einzelbewertungen durch Gäste, rät Labonte, dieses Instrument als Ergänzung trotzdem zu nutzen. Der Grund ist ganz einfach: der Mensch liebt Emotionen. „Professionelle Tester sind nur drei Tage in einem Hotel, der Individualgast verbringt manchmal eine ganze Woche dort und oft mehrmals hintereinander – und der Stammgast lobt sein Lieblingshotel natürlich auch gerne!“ Der potentielle Gast auf der Suche nach dem idealen Urlaubsdomizil nutze immer beides: die Einzelbewertungsportale und die professionellen Hotelguides.

Labontes klarer Tipp an alle Hoteliers: „Bespielen auch Sie beide Welten!“

Eine klare Absage erteilt die Testerin hingegen sämtlichen Beurteilungsformaten im Fernsehen: „Das ist reine Unterhaltung, da wird vieles überspitzt dargestellt, besonders im Hygienebereich werden unappetitliche Verhältnisse oft noch besonders inszeniert. Da fehlt der Filter, der Effekt steht im Vordergrund.“ Ihr Tipp dazu: Wenn Sie nicht eine heimliche Vorliebe für Rampenlicht haben, setzen Sie lieber auf eine professionelle Testung – ohne Fernsehkamera!“

Informieren Sie sich jetzt auf:  
[www.gastwirt-online.at](http://www.gastwirt-online.at)

**BROOKLYN**  
Homemade Style

PREMIUM QUALITY  
BY

**Grapos**  
SOFT DRINKS

**ZEITGEIST  
AUF KNOPFDRUCK**

Exklusivität + Nachhaltigkeit für  
den innovativen Frühstücksbereich

**NEU**  
**BROOKLYN**  
**BIO+VITAMIN**  
**BAR**

**BROOKLYN**  
Homemade Style  
PREMIUM QUALITY  
**BIO**  
und  
**VITAMINBAR**  
BY  
**Grapos**

Save the planet.  
Reduce plastic.

**GETRÄNKE + TECHNIK + SERVICE**  
EXKLUSIV FÜR DIE GASTRONOMIE  
[www.grapos.com](http://www.grapos.com) | [www.schankomat.com](http://www.schankomat.com)