



Europas stjärnmärkta hotell genomför stor kundundersökning

Sedan 2009 finns ett europeiskt system för stjärnmärkning av hotell – Hotelstars Union. Oavsett om man bor på ett hotell i Stockholm, Budapest eller i Amsterdam har ett trestjärnigt medlemshotell samma standard och samma faciliteter. Stjärnmärkningen är uppbyggt på 270 kriterier. Nu ska kriterierna revideras och då vill hotellen som ingår i nätverket ha gästernas åsikter.

Hoteltars Union, där Sverige ingår, kommer under våren att genomföra en stor enkätstudie i 28 europeiska länder. I enkätstudien – Your opinion counts - ska hotellens gäster tillfrågas om hur de värderar de olika kriterierna. Enkätstudien ska ge svar på vilken service hotellgästerna egentligen efterfrågar och vilka komponenter som är viktiga för gästens upplevelse av hotellvistelsen.

– Vi vill veta vad som är viktigt för hotellgästerna och om det finns regionala och nationella skillnader bland gästernas önskemål och behov. Det kommer styra oss när vi reviderar våra kriterier, säger Rikard Bergsten, klassificeringschef på Visita

Utformningen av enkäten och sammanställningen av enkätsvaren kommer att administreras av The Hospitality Management School Lausanne och University of St. Gallen. I Sverige finns enkäten tillgänglig många av på de klassificerade hotellens hemsidor och på www.hotelsinsweden.com

De som besvarar enkäten kan vinna ett antal övernattningar på hotell i något av de länder som är anslutna till Hotelstars Union.

För ytterligare frågor:

Rikard Bergsten, klassificeringschef, Visita
08-762 74 38, 0708-61 33 80

Björn Lundell, pressekreterare, Visita
0708-96 90 12

Fakta om Hotelstars Union och hotellklassificeringen:

Visita ansvarar för den svenska hotellklassificeringen. För närvarande ingår Sverige, Tyskland, Österrike, Schweiz, Holland, Tjeckien, Ungern, Luxemburg, Malta, Estland, Lettland och Litauen samt de åländska öarna i klassificeringssystemet. Från och med våren 2013 ingår även Danmark och Belgien också. Totalt ingår cirka 20 000 hotell i systemet. Hotellen bedöms efter 270 kriterier och erhåller 1-5 stjärnor.

Exempel på vad som krävs för respektive stjärnmärkning:

En stjärna

Hotell med primärt gemensamma utrymmen för bad/wc, handduk, centralvärme, frukostservering samt tillträde dygnet runt, möjlighet till väckning, daglig städning av rum.

Två stjärnor

Hotell har, utöver krav för 1*, badlakan samt handfat med tvål duschkräm och sänglampa på rum. Dessutom ska minst 40 % av rummen ha privata badrum/wc och TV.

Tre stjärnor

Receptionsservice minst 14 timmar, rummen utrustade med privat bad/wc, hårtork, helfigurspegel, bagagestativ, arbetsbord, radio, TV, möjlighet till internetuppkoppling, möjlighet till bagageservice, tvättpåse, skoputsmöjligheter, hiss.

Fyra stjärnor

Reception bemannad minst 18 timmar, hotellet bemannat dygnet runt, bar minst 6 dagar i veckan, bekväma möbler, safebox, gäst PC, internetuppkoppling i rum, minibar alt. room service, middagsservering minst 6 dagar i veckan och roomservice med mat (gäller ej Garnihotell), dagstidningar, syservice, hiss.

Fem stjärnor

Reception bemannad 24 timmar, sviter, extra toalettartiklar på rum, badrock och tofflor, extra kuddar, urval av kuddar, bekväma sittplatser i rum, bar 7 dagar i veckan, lunch och middag 7 dagar i veckan, minibar, roomservice dygnet runt, bagageservice, strykservice, tvättservice samma dag, second service/turn down, mystery checking m.m.