RIEKMANN GMBH
Seminare · Training · Mystery Guesting

Mystery-Guesting-Rapport

Das Kundenerlebnis in Ihrem Betrieb – aus Sicht eines Gastes bzw. Kunden

Auftraggeber / Betrieb	Restaurant Muster (fiktiver Betrieb)
Standort / Filiale	Musterstrasse 1, 9000 Musterhausen
Ansprechperson	Frau Marianne Mustermann, Betriebsleitung
Branche	Gastronomie
Besuchsdatum und Wochentag	31.10.2026, Samstag
Zeitraum des Besuchs	19:35 – 21:40
Auslastung während des Besuchs	hoch
Art des Tests	Vor-Ort-Besuch
Testszenario	Abendessen zu zweit (Paar) mit Änderungswünschen und Reklamationen
Durchgeführt von	Florian Riekmann, Riekmann GmbH
Rapport erstellt am / Version	01.11.2026 / 1.0

Vertraulich

Dieser Rapport ist ausschliesslich für den Auftraggeber bestimmt. Er beschreibt eine Momentaufnahme des Kundenerlebnisses zum Zeitpunkt des Besuchs. Mitarbeitende werden nicht namentlich genannt, sondern nach Funktion beschrieben (z. B. «Mitarbeiterin am Empfang»). Der Rapport dient der Weiterentwicklung des Teams, nicht der Beurteilung einzelner Personen.

1 Auftrag und Ziel

Ausgangslage

Marianne Mustermann ist mittlerweile nur noch sporadisch im Tagesgeschäft involviert. Zugleich gab es im Serviceteam vor einer Woche drei Abgänge mit entsprechenden Neuzugängen. Frau Mustermann möchte wissen, wie die neuen Mitarbeitenden und das Team als Ganzes in der neuen Konstellation funktionieren. Ebenfalls lautet die Weisung der Geschäftsleitung, dass Änderungs- resp. Sonderwünsche der Gäste wenn immer möglich erfüllt werden. Ein «Nein, das geht nicht.» entspricht nicht den Leitlinien. Frau Mustermann möchte wissen, wie bei hoher Auslastung damit umgegangen wird, wenn sie nicht anwesend ist.

Ziele des Tests

- Aktueller Stand (Einarbeitung) der neuen Mitarbeitenden prüfen
- Teamwork in der neuen Konstellation bei hoher Auslastung beobachten
- Umgang mit Änderungswünschen testen

Vorgehen

- Unangekündigter Besuch als regulärer Gast bzw. Kunde, ohne Wissen der Mitarbeitenden.
- Testreklamationen wurden im Vorgespräch mit der Auftraggeberin vereinbart.
- Bewertung anhand eines im Vorgespräch abgestimmten Kriterienkatalogs (Kapitel 4).
- Notizen unmittelbar nach dem Besuch, Belege und Fotos ohne erkennbare Personen im Anhang.
- Besprechung der Ergebnisse und Massnahmen mit dem Auftraggeber.

2 Zusammenfassung

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick. Details zu jedem Bereich folgen in Kapitel 4.

Bereich	Erreicht	Maximum	in %	Ampel
A Erster Eindruck & Erreichbarkeit	10	15	67 %	● grün
B Empfang & Begrüssung	9	9	100 %	● grün
C Bedarfsermittlung & Beratung	4	12	33 %	● rot
D Verkauf & Zusatzangebote	5	9	56 %	● gelb
E Servicequalität & Abläufe	10	12	83 %	● grün
F Umgebung & Ambiente	9	12	75 %	● grün
G Kommunikation & Auftreten	10	12	83 %	● grün
H Umgang mit Einwand / Reklamation	9	12	75 %	● grün
I Abschluss & Verabschiedung	2	12	17 %	● rot
Gesamtergebnis	68	**105**	65 %	● **gelb**

Fazit

Der Aufenthalt war insgesamt sehr stimmig und angenehm. Den grössten Hebel sehe ich bei der Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden und beim aktiven Zusatz-/ Verkauf am Gast.

Die drei grössten Stärken

- Rascher, herzlicher und professioneller Empfang, trotz hohem Arbeitsaufkommen
- Authentische Freundlich- und Herzlichkeit aller Mitarbeitenden während des Aufenthaltes
- Die Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden war stets hoch und spürbar

Die drei wichtigsten Entwicklungsfelder

- Teilweise Unsicherheit resp. Wissenslücken von neuen Mitarbeitenden
- Lange Wartezeit für die Rechnung nach dem Essen
- Keine Verabschiedung durch Mitarbeitende beim Verlassen des Lokals

3 Bewertungsskala

Punkte	Bedeutung	Beschreibung
3	Übertroffen	Das Erlebnis war besser als erwartet und hinterlässt einen bleibenden positiven Eindruck.
2	Erfüllt	Der Standard wurde vollständig erfüllt.
1	Teilweise erfüllt	Ansätze sind vorhanden, aber nicht vollständig oder nicht konsequent umgesetzt.
0	Nicht erfüllt	Der Standard wurde nicht erfüllt.
n. b.	Nicht beobachtbar	Kriterium konnte nicht beurteilt werden; es wird weder bei «Erreicht» noch bei «Maximum» gezählt.

Ampel: grün ab Ø 2,0 Punkten (≈ 67 %) · gelb Ø 1,5–1,99 (50–66 %) · rot unter Ø 1,5 (unter 50 %)

4 Detailbewertung

A Erster Eindruck & Erreichbarkeit

Nr.	Kriterium	Punkte	Beobachtung / Begründung
A1	Informationen online (Webseite, Öffnungszeiten, Kontakt) aktuell und leicht auffindbar	2	Die Webseite www.restaurant-muster.ch ist übersichtlich und verständlich aufgebaut. Sie enthält alle relevanten Informationen, ist aktuell und wirkt ansprechend. Das Reservieren wird einem durch einen «Jetzt reservieren»-Button auf der Landingpage leicht gemacht.
A2	Telefonische bzw. schriftliche Erreichbarkeit vor dem Besuch	2	Das Telefon wird nach dem dritten Wählton beantwortet (Anruf am 30.10.26 um 11:35). Die Person nennt den Namen des Betriebs und ihren eigenen, ist freundlich, die Reservation wird korrekt aufgenommen und wiederholt.
A3	Aussenauftritt: Beschilderung, Eingangsbereich, Schaufenster	3	Die Beschilderung ist von der Strasse, über den Parkplatz bis hin zum Eingang klar und verständlich angebracht. Der Eingangsbereich ist einwandfrei sauber und wirkt mit den Pflanzen und den Öllampen sehr einladend.
A4	Sauberkeit und Ordnung im Aussenbereich	1	Neben dem Eingangsbereich liegt Müll (Zigaretten, Plastiktüten, Einwegbecher) an der Hauswand. Zudem wirkt die geschlossene Terrasse unordentlich und die teilweise moosigen Abdeckungen der Tische etwas schmuddelig.
A5	Erster Eindruck beim Betreten	2	Gut ausgeleuchteter Eingangsbereich mit sauberem Läufer und einem klar erkennbaren Empfangsdesk.
Bereichsergebnis		10 / 15	Der erste Eindruck entspricht absolut den Erwartungen, abgesehen vom äusseren Erscheinungsbild um das Gebäude.

B Empfang & Begrüssung

Nr.	Kriterium	Punkte	Beobachtung / Begründung
B1	Kunde wird innert 30 Sekunden wahrgenommen	3	Wir werden fast augenblicklich von einer herzlichen Mitarbeiterin in Empfang genommen. Trotz oder gerade wegen der hohen Auslastung ist an diesem Abend jemand explizit für den Empfang zuständig.
B2	Freundliche Begrüssung mit Blickkontakt und Lächeln	3	Die ausserordentliche Freundlichkeit und die authentische Herzlichkeit führen dazu, dass wir uns auf Anhieb sehr wohl fühlen.
B3	Wartezeit wird aktiv überbrückt bzw. kommuniziert	n.b.	Es entsteht keine Wartezeit
B4	Kunde wird zum Platz bzw. zum richtigen Ansprechpartner begleitet	3	Uns werden die Jacken abgenommen und wir werden zum gewünschten Tisch begleitet. Zudem stellt sich die Servicemitarbeiterin mit Namen vor, die uns an diesem Abend betreuen wird. Das baut Vertrauen auf und wirkt sympathisch.
Bereichsergebnis		9 / 9	Die Begrüssung gestaltet sich sehr professionell und sympathisch – wir fühlen uns sofort gut aufgehoben.

C Bedarfsermittlung & Beratung

Nr.	Kriterium	Punkte	Beobachtung / Begründung
C1	Bedürfnisse werden mit offenen Fragen ermittelt	1	Es werden fast ausschliesslich Ja/Nein-Fragen gestellt.
C2	Aktives Zuhören, Wünsche werden aufgenommen	2	Die Mitarbeiterin fragt nach und nimmt unsere Spezialwünsche auf.
C3	Empfehlung passt zum geäusserten Bedarf	0	Auf die Fragen* zu Änderungswünschen kann sie keine fundierte Auskunft geben. *- Alkoholfreier Aperitif, Weglassen von Randen und Sellerie beim gemischten Vorspeisensalat, Tausch der Gemüsebeilage bei der Forelle, Tausch der Stärkebeilage beim Entrecôte, ein Coupe Nesselrode zum Teilen und eine Kugel Vanille durch Erdbeer ersetzen
C4	Fach- und Produktwissen überzeugt	1	Die Mitarbeiterin macht einen fachlich korrekten Service, kann unsere Änderungswünsche jedoch nicht selbstständig beantworten. Auch ob das French Dressing beim Salat laktosefrei sei, kann nicht beantwortet werden.
Bereichsergebnis		4 / 12	Die Mitarbeiterin ist bei der Bestellung aufmerksam und arbeitet fachlich korrekt. Vertiefende Fragen und Anliegen, was die einzelnen Speisen und Produkte anbelangt, kann sie nicht eigenständig beantworten.

D Verkauf & Zusatzangebote

Nr.	Kriterium	Punkte	Beobachtung / Begründung
D1	Angebote werden aktiv angesprochen	1	Wir werden auf die Saisonkarte und das Angebot «Wine & Dine» hingewiesen. Persönliche Empfehlungen oder Zusatzverkäufe wie z. B. ein Zwischengang oder ein Digestif zum Kaffee werden jedoch keine gemacht.
D2	Zusatzangebot passend und ohne Druck	2	Die Mitarbeiterin erkennt, dass wir einen gemütlichen Abend zu zweit geniessen wollen und weist uns auf das Angebot «Wine & Dine» hin, wobei sie dieses genauer erklärt. Die Entscheidung überlässt sie uns.
D3	Nutzen bzw. Preis-Leistung werden verständlich erklärt	2	Ebenfalls erklärt sie uns, weshalb die ausgewählten Weine zu den Speisen passen und dass der Wein jeweils zum Hauptgang mittels Coravin ausgeschenkt wird, da dieser sonst gar nicht im Offenausschank erhältlich sei.
Bereichsergebnis		5 / 9	Hausangebote werden fundiert und proaktiv vorgestellt, persönliche Empfehlungen fehlen.

E Servicequalität & Abläufe

Nr.	Kriterium	Punkte	Beobachtung / Begründung
E1	Angemessene Warte- bzw. Bearbeitungszeiten	2	Wir haben einen zügigen und professionellen Service erlebt, ohne nennenswerte Wartezeiten.
E2	Bestellung bzw. Auftrag korrekt und vollständig	2	Die Bestellung wird mittels eines digitalen Hilfsmittels aufgenommen und vollständig und in korrekter Reihenfolge serviert.
E3	Aufmerksamkeit während des gesamten Aufenthalts	3	Die Servicemitarbeiterin und das gesamte Team sind stets aufmerksam, präsent (jedoch nicht aufdringlich) und überaus freundlich. Getränke werden regelmässig nachgeschenkt, eine heruntergefallene Serviette wird unverzüglich aufgehoben und durch eine neue ersetzt.
E4	Zusammenspiel im Team wirkt reibungslos	3	Die Zusammenarbeit im Team funktioniert einwandfrei. Die Mitarbeitenden unterstützen sich gegenseitig. Als jemand bemerkt, dass «unsere» Servicemitarbeiterin bei den Änderungswünschen nicht weiter weiss, kommt die Person von selbst dazu und unterstützt sie wohlwollend.
Bereichsergebnis		10 / 12	Unabhängig von der betriebsspezifischen Einarbeitung scheint die Integration im Team vorbildlich zu sein und die gegenseitige Unterstützung ist auch für Gäste spür- und sichtbar. Das wirkt sich positiv sowohl auf das Arbeitsklima als auch auf die Stimmung der Gäste aus.

F Umgebung & Ambiente

Nr.	Kriterium	Punkte	Beobachtung / Begründung
F1	Sauberkeit innen (Räume, Tische, Verkaufsflächen)	2	Die Innenräume und das Mobiliar wirken sauber, gepflegt und aufeinander abgestimmt.
F2	Ordnung und Präsentation der Produkte bzw. Gedecke	2	Das Gedeck und die Speisen sind klassisch und korrekt angerichtet.
F3	Atmosphäre: Licht, Musik, Temperatur, Lautstärke	2	Angenehme («heimelige») Ausleuchtung und passende Hintergrundmusik in einer Lautstärke, die ein Gespräch problemlos zulässt.
F4	Sanitäre Anlagen sauber und gepflegt (falls relevant)	3	Sehr sauber und modern. Aktuelle und kommende Angebote des Hauses sind stilvoll platziert. Zusätzlich stehen den Gästen Artikel wie Zahnstocher, Mundwasser, Parfüm etc. zum Gebrauch zur Verfügung.
Bereichsergebnis		9 / 12	Sehr stimmiges und gemütliches Ambiente, moderne Ausstattung und die sanitären Anlagen bieten zudem das «gewisse Extra».

G Kommunikation & Auftreten

Nr.	Kriterium	Punkte	Beobachtung / Begründung
G1	Verständliche, kundenorientierte Sprache	2	Angenehme und passende Lautstärke und Tonalität in der Kommunikation.
G2	Höflichkeit und Wertschätzung im Umgang	3	Alle Mitarbeitenden, mit denen wir sprechen, sind überaus freundlich, zuvorkommend, hilfsbereit und gästeorientiert.
G3	Gepflegtes Erscheinungsbild, Namensschild	2	Von der gepflegten Frisur, über das dezente Makeup (bei den Frauen), die saubere Uniform bis zu den geputzten Schuhen stimmt das Erscheinungsbild bei allen Servicemitarbeitenden.
G4	Positive Körpersprache und Präsenz	3	Die nonverbale Kommunikation wirkt äusserst selbstsicher, offen, professionell und freundlich.
Bereichsergebnis		10 / 12	Wir glauben zu spüren, dass sich die Mitarbeitenden in dem Umfeld wohl fühlen.

H Umgang mit Einwand / Reklamation

Nr.	Kriterium	Punkte	Beobachtung / Begründung
H1	Anliegen wird ruhig und vollständig angehört • Alkoholfreier Aperitif schmeckt nicht (dem ist nicht so) • Wein hat Zapfen (dem ist nicht so)	2	Die Mitarbeiterin hört zu, bleibt ruhig und akzeptiert unsere Reklamationen.
H2	Verständnis bzw. Entschuldigung wird ausgedrückt	2	Die Mitarbeiterin entschuldigt sich für die Situation.
H3	Lösung wird angeboten und umgesetzt	3	Die Mitarbeiterin bietet an, den Aperitif kostenlos durch einen anderen zu ersetzen. Die Mitarbeiterin kommt mit einem neuen Glas und einer neuen Flasche des Weines an den Tisch, öffnet die Flasche und lässt uns probieren.
H4	Nachfassen: Zufriedenheit wird überprüft	2	Die Mitarbeiterin erkundigt sich beide Male, ob nun alles zu unserer Zufriedenheit ist, was wir bejahen.
Bereichsergebnis		9 / 12	Sehr kulanter und professioneller Umgang mit Reklamationen.

I Abschluss & Verabschiedung

Nr.	Kriterium	Punkte	Beobachtung / Begründung
I1	Bezahl- bzw. Abschlussprozess zügig und korrekt	1	Wir müssen zweimal nach der Rechnung fragen und vom ersten Mal fragen bis zur Übergabe der Rechnung vergehen 13 Minuten. Die Rechnung ist korrekt und mit einem handschriftlichen «Danke!» der Servicemitarbeiterin versehen.
I2	Dank für den Besuch bzw. Einkauf	1	Die Servicemitarbeiterin dankt beim Bezahlen mit «Vielen Dank!» und mit einer Notiz auf dem Beleg. Der Dank bezieht sich auf die Zahlung; ein Dank für den Besuch (z. B. «Danke, dass Sie bei uns waren») bleibt aus.
I3	Persönliche Verabschiedung	0	Wir erheben uns, gehen zur Garderobe, ziehen unsere Jacken an und verlassen das Lokal, ohne dass jemand vom Service Notiz davon nimmt.
I4	Einladung zum Wiederkommen bzw. Hinweis auf weitere Angebote	0	Da beim Gehen niemand auf uns aufmerksam wird, findet das nicht statt.
Bereichsergebnis		2 / 12	Der Bezahlprozess funktioniert bei uns nicht ideal. Ob das an der Auslastung und/oder an der Einarbeitung liegt, ist schwer zu sagen. Dass wir beim Verlassen nicht verabschiedet werden, hinterlässt ein Gefühl von «aus den Augen, aus dem Sinn». Vor allem, da früher am Abend jemand für den Empfang zuständig war.

5 Besuchsverlauf

Chronologischer Ablauf des Besuchs als Nachweis und zur Einordnung der Bewertung.

Uhrzeit	Situation	Beobachtung
11:35	Testanruf (30.10.2026)	Erwartungen erfüllt
19:35	Betreten des Lokals	Sofortige und freundliche Begrüssung
19:38	Bestellungsaufnahme Aperitif	Proaktiv, freundlich und professionell
19:41	Reklamation Aperitif	Professionelle und kulante Handhabe
19:45	Bestellungsaufnahme	Freundlich, konnte nicht selbstständig auf Sonderwünsche eingehen
19:58	Service Vorspeise	Wie bestellt
20:16	Reklamation Wein	Professionelle und kulante Handhabe
20:22	Service Hauptgang	Wie bestellt
21:05	Service Dessert	Wie bestellt
21:20	Frage nach Rechnung	Blickkontakt, uns wird zugenickt
21:26	Zweite Frage nach Rechnung	Blickkontakt, uns wird zugenickt
21:33	Bezahlung	Zweimal nachfragen und lange Wartezeit
21:40	Verlassen des Lokals	Wurde nicht wahrgenommen

6 Empfohlene Massnahmen

Konkrete Schritte, priorisiert nach Wirkung auf das Kundenerlebnis. Der Plan wird in der Ergebnisbesprechung gemeinsam festgelegt.

Priorität	Feststellung	Empfohlene Massnahme	Verantwortlich	Bis wann
Hoch	Sonderwünsche können noch nicht selbstständig geklärt werden	Standardisierte Einarbeitung für alle neuen Teammitglieder mittels Einführungsprogramm und Kontrolle	Betriebsleitung	13.11.2026
Hoch	Niemand hat uns beim Verlassen des Lokals verabschiedet	Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden – jede*r kann und soll Gäste verabschieden	Betriebsleitung	01.12.2026
Mittel	Es werden keine persönlichen	Interne Schulung zu den Themen Zusatzverkauf und	Betriebsleitung mit gesamtem Team	laufend

Priorität	Feststellung	Empfohlene Massnahme	Verantwortlich	Bis wann
	Empfehlungen bzw. Zusatzverkäufe gemacht	Produkte, Training on the job, Peer-Learning		
Mittel	Lange Wartezeit und mehrfaches Nachfragen für die Rechnung	Prozess «Bezahlung» überprüfen und allenfalls besonderes Augenmerk bei der Einführung neuer Mitarbeitenden	Betriebsleitung	13.11.2026
Tief	Müll neben Eingangsbereich und unwirtliche geschlossene Terrasse	Kontrollrundgang Aussenbereich in die tägliche Checkliste aufnehmen	Betriebsleitung	sofort

Passende Weiterbildung

Für die festgestellten Entwicklungsfelder eignen sich folgende Seminare der Riekmann GmbH:

☒ Steigerung der Gästeorientierung mit der Servicekette

☒ Verkaufsförderung am Gast

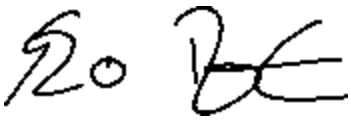
7 Nächste Schritte

- Ergebnisbesprechung am 04.11.2026 mit Marianne Mustermann / Florian Riekmann
- Massnahmen im Team kommunizieren – mit Fokus auf Stärken und gemeinsame Entwicklung, nicht auf Fehler einzelner.
- Umsetzung der priorisierten Massnahmen
- Empfehlung: Nachtest nach 3 bis 6 Monaten, um die Wirkung der Massnahmen sichtbar zu machen.

8 Hinweise zur Methodik

- Die Mitarbeitenden sind darüber informiert, dass im Betrieb Testbesuche stattfinden können. Die Ergebnisse dienen der Schulung und Weiterentwicklung, nicht arbeitsrechtlichen Massnahmen.
- Der Rapport ist eine Momentaufnahme. Tagesform, Auslastung und Situation können das Ergebnis beeinflussen.
- Bewertet werden Abläufe und das Kundenerlebnis, nicht einzelne Personen. Mitarbeitende werden nur nach Funktion beschrieben.
- Fotos werden nur ohne erkennbare Personen gemacht. Belege (z. B. Quittung) liegen im Anhang.
- Die Ergebnisse werden vertraulich behandelt und nur dem Auftraggeber übergeben.

-



Weiern, 01.11.2026

Florian Riekmann, Riekmann GmbH
florian@riekmann.ch · +41 (0)78 829 26 45 · www.riekmann.ch