

High	Concentrate Here	Keep Up the Good Work
Low	Low Priority	Possible Overkill
Importance	Performance	
	Low	High

Fig. 1. The importance-performance matrix.

High	Head to Head Competition	Solid Competitive Advantage
Low	Urgent Action	Null Advantage
Difference Between Performance and Importance (GAP Score)	Performance Difference (PD)	
	Low	High

Fig. 2. Importance-performance competitor analysis matrix.

Vraag naar een live demo survey!

Dit is alleen de opzet om te laten zien wat er uit data analyse kan komen en wat jij als hotelier er mee kan.



Opzet: vraag 1: was je tevreden of ontevreden over je verblijf in hotel X?

Opzet: vraag 2: mogen weten op welke aspecten jij dit baseert?

Zo ja, in welke mate ben je tevreden over je verblijf in het hotel? (performance)

1. Uitstekend
2. Goed
3. Gemiddeld
4. Matig/Slecht
5. Zeer slecht

Opzet: koppelen aan relevante aspecten voor een hotelovernachting zoals service, kamers,

prijskwaliteit, locatie, hygiëne



Opzet: vraag 3: kun je voor je verblijf deze aspecten in volgorde van belangrijkheid zetten (importance)

Dankje wel voor je medewerking!

Fig 1: zet het symbool voor hygiëne bijvoorbeeld in figuur 1 en/of benchmark hotelgegevens vwb hygiëne met branche gegevens en zet dit symbool ook in figuur 2 waaruit blijkt hoe goed jij dit aspect hebt georganiseerd.