

Von: Michael Bauer <michael.bauer@mysteryshopper.de>

Gesendet: Samstag, 13. Juni 2020 16:49

An: 'kundenservice@tank.rast.de' <kundenservice@tank.rast.de>

Betreff: Beschwerde: Raststättenbesuch am 13.06.20 um 13:30 Fränkische Schweiz A 9 Richtung Süd

Guten Tag aus Böblingen,

dies ist eine Beschwerde zu den gravierenden Mängeln in den Bereichen Hygiene, Sicherheit und Kundenorientierung.

Bin der Überzeugung, dass ich über die Qualifikation verfüge dieses Zeilen zu verfassen. Mein Unternehmen hat exklusiv im Auftrag des ADAC's den großen Raststättentest durchgeführt.

Bei meinem heutigen Besuch Ihrer Anlage war von außen nicht ersichtlich, dass die komplette WC Anlage umgebaut wird. Die Besucherströme zu den provisorischen WC Anlagen in Containern war auf Grund mangelnder Beschilderung chaotisch. Die Warteschlangen im Bereich Damen waren deutlich zu lang. Die Anlage für Männer war stark verschmutzt. Von 4 Urinalen waren 2 abgeklebt, 1 Urinal verstopft und geflutet. Eine Reinigungskraft war nicht sichtbar. Desinfektionsmittel war aus!! Die Papierkörbe für die Handtücher überfüllt. Die Kabinen selbst waren ungepflegt und verschmutzt. Gerade in den Corona Zeiten halte ich diese Zustände für absolut untragbar. Auf dem Rückweg wollte ich im Shop einkaufen. Die Annahme eines aktuellen Wertbons wurde mir verweigert mit den Worten: wir haben das eingestellt, die Chefin ist der Meinung dass wir ja auch keine Einnahmen aus der WC Anlage haben. Der Tresen war weder durch eine Barriere geschützt noch verfügte er über ein Plexiglas-Trennwand. Die Mitarbeiterin war sehr freundlich aber offensichtlich hilflos.

In Erwartung einer entsprechenden Reaktion ..

Mit freundlichen Grüßen

TheQualityMakers

Michael Bauer

Poststr. 36

D-71032 Böblingen

Tel: +49 (0)7031-22 44 49

Fax:+49 (0)7031- 22 63 63

www.thequalitymakers.com

Michael.Bauer@mysteryshopper.de

f