



QUALITÄTSBAROMETER FÜR HOTELS

Vorwort -----	2
Beschreibung des QB-----	3
QB Pakete mit Preisangaben-----	4
Ablaufdiagramm-----	6
Fragebogen Hotelgast -----	7
Beispiel einer Auswertung-----	7
Kurzbeschreibung Hotqua´s-----	8
Weiterbildungskurse Hotqua´s-----	8
QB – Hotqua - Zertifikat-----	9

© Frank Höchsmann:

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Autors.



Vorwort

Durch das Zusammenwachsen der internationalen Märkte hat sich die Wettbewerbssituation im Hotel- und Touristiksektor drastisch verändert. Gestiegene Ansprüche und Erwartungen der Touristen bzw. der Gäste und harter Wettbewerb zwingen zum Handeln.

Hotel-, Restaurant- und Touristikbetriebe müssen ihre (Service-) Qualität immer wieder an die hohen und sich verändernden Gästewerwartungen anpassen. Nur so können gerade mittelständische Betriebe im globalen Touristikmarkt überleben.

Unser Qualitätsbarometer ist ein effizientes Instrumentarium, um regelmäßig die Gästezufriedenheit zu messen, Tendenzen rechtzeitig zu erkennen und Schwachstellen aber auch Stärken in ihrem Betrieb aufzudecken.

Diese Technik beinhaltet zusätzlich die Messung der Zufriedenheit der Mitarbeiter, denn nur zufriedene und motivierte Führungs-, Fach- und Aushilfskräfte handeln gastorientiert.

Wir empfehlen Ihnen den regelmäßigen Einsatz unserer praxiserprobten und standardisierten Fragebögen für den Hotel-, Restaurant-, Wellness- und / oder Veranstaltungsbereich, sowie für die Mitarbeiter.

Die Erstausswertung sollte schon bei dem Einsammeln der Fragebögen stattfinden. So können Sie schwerwiegende Reklamationen gleich beantworten. Es folgt dann die professionelle Auswertung durch Hotqua; in Form von Graphiken und Kommentaren zu den Stärken bzw. Schwächen des Betriebes.

Sie als Hoteliers, Gastronom oder Touristikfachmann sind somit immer gut informiert, sie wissen wo Sie und andere Betriebe stehen und in welchem Bereich Nachholbedarf existiert.

Wir kalkulieren und resümieren gerne für Sie.

Frank Höchsmann

Berlin, Februar 2011

Anmerkung: Der Qualitätsbarometer entspricht den Kundenanforderungen. Der Ablauf des Qualitätsbarometers ist von CERTQUA auf Kunden- und Marktorientierung überprüft worden. CERTQUA ist eine international akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft der Spitzenverbände der Deutschen Wirtschaft (DIHK, BDA, ZDH, WK).



Beschreibung des Qualitätsbarometers

a. Nutzen und Vorteile des Qualitätsbarometers

- Zur Verfügungsstellung von standardisierten und praxiserprobten Fragebögen für verschiedene Bereiche eines Hotels & Restaurants
- Anweisungen für das Personal, bezüglich des Umgangs mit den Gästefragebögen
- Objektive Erfassung der Servicequalität direkt durch den Gast
- Professionelle Auswertung der Fragebogen mit detaillierten Empfehlungen, die in der Praxis leicht umsetzbar sind
- Vergleich des Zufriedenheitsgrades der Gäste aus verschiedenen Zeiträumen (bei dem Profi und Premium Paket)
- Nutzung der Resultate für Werbeaktionen
- Frühzeitiges Erkennen der Schwachstellen und Risiken, aber auch der Stärken und Chancen
- Kurzfristige Verbesserung der Servicequalität
- Wesentliche Steigerung des Gästevertrauens
- Erteilung eines attraktiven Zertifikates von Hotqua mit den Resultaten des Qualitätsbarometers

b. Leistungsbeschreibung der Qualitätsbarometer - Pakete

Unsere Qualitätsbarometer Pakete enthalten folgende Leistungen:

- Standardisierte Fragebogen zwecks Messung des Zufriedenheitsgrades der Hotelgäste, Restaurantgäste, Veranstaltungsteilnehmer, Wellness - Nutzer und Mitarbeiter
- Die professionelle Auswertung der Gästebefragungsbogen mit Kurzkomentaren, Empfehlungen und graphischer Darstellung
- Die Messung des Zufriedenheitsgrades der Gäste und der Mitarbeiter
- Die Erteilung eines attraktiven Zertifikates mit den Resultaten der Messung, Einführungsworkshop (s) zum Thema „Servicequalität aus der Sicht des Gastes“ und Anweisungen zum Umgang mit den Gästefragebögen
- Gratis-Zulassung zu unseren Online-Kursen Servicequalität aus der Sicht des Hotelgastes bzw. Restaurantgastes mit Online-Tests



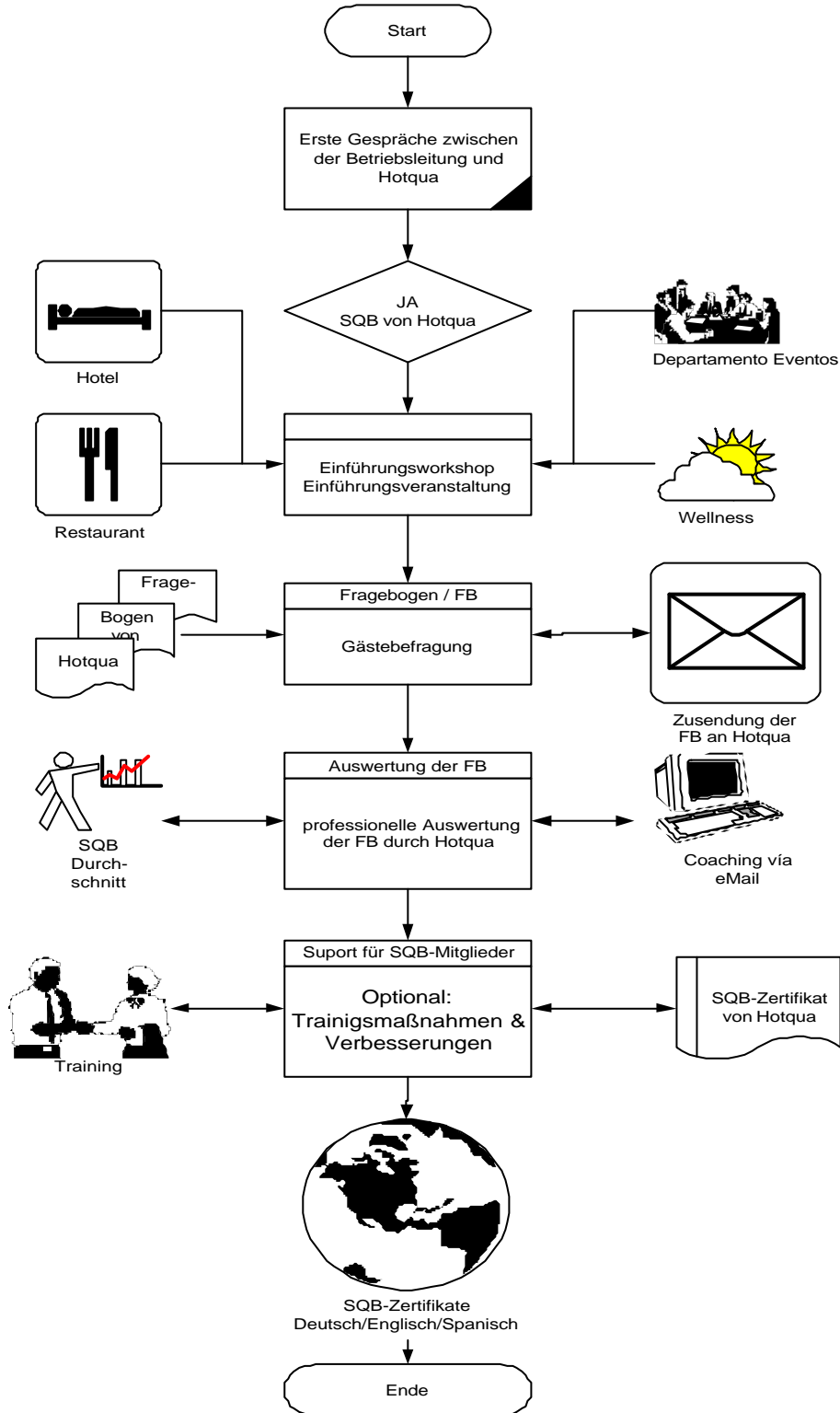
Preisangaben der Qualitätsbarometer – Pakete Hotels:

Betriebsgröße / Paket Nettopreise in Euro	A / Bis 10 Mitarbeiter		B / Bis 25 Mitarbeiter		C / Bis 45 Mitarbeiter		Leistungen nach Betriebsgröße A/B/C und Paket
	DEHOGA Berlin	Nicht- Mitglieder	DEHOGA Berlin	Nicht- Mitglieder	DEHOGA Berlin	Nicht- Mitglieder	
Basis Paket	1.000	1.300	1.500	1.800	2.000	2.300	1 Auswertung/Jahr A=100 Fragebogen B=200 Fragebogen C=300 Fragebogen 1 Halbtageskurs /J. 1 Online Kurs
Profi Paket	2.000	2.300	2.500	2.800	3.000	3.500	2 Auswertungen/J. A=200 Fragebogen B=300 Fragebogen C=400 Fragebogen 2 Halbtageskurse /J. 2 Online Kurse
Premium Paket	3.000	3.300	3.500	3.800	4.000	4.500	4 Auswertungen/J. A=300 Fragebogen B=400 Fragebogen C=500 Fragebogen 4 Halbtageskurse /J. 4 Online Kurse
Qualitäts- Barometer Zertifikat	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	Zertifikatsgröße: DIN-A-4 Format Aufpreis für Sondergrößen
Gesamtpreis: Nettopreis zuzüglich gesetzliche MWST und Reisekosten außerhalb Berlins							
Gültigkeit der Preise: Diese Preisangaben sind bis zum 31.12.2008 gültig.							
Auswertung: Professionelle Auswertung der Fragebogen mit Graphik und Kurzkommentaren und Empfehlungen. Die Auswertung wird einmal (Basis Paket), zweimal (Profi Paket) oder viermal (Premium Paket) anhand der von den Gästen ausgefüllten Fragebögen von uns durchgeführt.							
Fragebogen: Wir stellen Ihnen die Fragebogen zur Verfügung. Gerne binden wir auch ihr Logo und Ihren Firmennamen in die Fragebogen ein.							
Halbtageskurs/e: Je nach Paketart, erhält der Betrieb eine, zwei oder vier innerbetriebliche Weiterbildungsmaßnahmen /n zu den Themen „Servicequalität aus der Sicht des Gastes“ mit Empfehlungen zum Umgang mit den Fragebogen. Am Ende des Workshops messen wir auch den Zufriedenheitsgrad der Mitarbeiter.							
Online Kurs/e: Der Betrieb erhält je nach Paketart, eine, zwei bzw. vier Zulassungen für die Kurse Servicequalität aus der Sicht des Hotel- oder Restaurantgastes. Diese Kurse beinhalten 5 fachbezogene Kapitel, über 10 Übungen und 2 Onlinetests.							



Ablaufdiagramm

ServiceQualitätsBarometer





Beispiel: Fragebogen für den Hotelgast

Sehr geehrter Gast,
wir freuen uns sehr Sie als unseren Gast zu begrüßen. In unserem Hause legen wir viel Wert auf Qualität und absolute Gästezufriedenheit. Diese hohen Ansprüche können wir nur mit Ihrer Hilfe erreichen. Daher bitten wir Sie folgende Fragen spontan zu beantworten. Für Ihre Mühe danken wir und freuen uns auf ein Wiedersehen.

Mit freundlichen Grüßen,

Ihre Hotelleitung

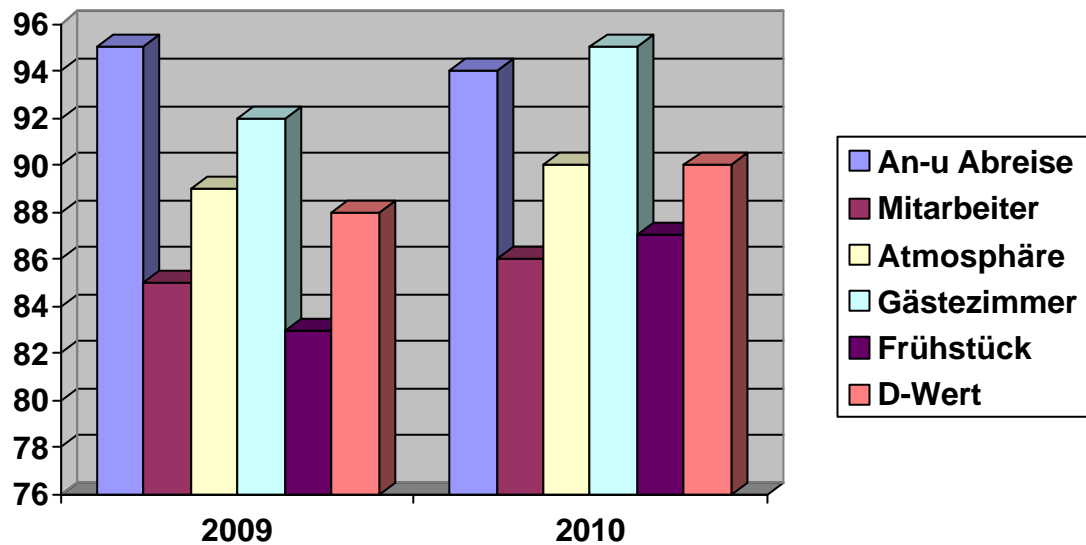
Wie beurteilen Sie..... (10/9 Punkte = sehr gut)	10/9 / /		8/7 /		6/5 /		4/3 /		2/1 / /	
Ihre An- und Abreise / Check-in, Check- out										
Unsere Mitarbeiter										
Die Atmosphäre unseres Hauses										
Ihr Gästezimmer (Nr. ____) und Bad										
Unser Frühstück u. weitere Serviceleistungen										
Durchschnittswert: (Wird von uns ausgewertet)										
Ihr Kommentar / Anregungen:										
Ort/Datum:										
Empfehlen Sie uns weiter? ja __ nein __										
Ihr Name:					Ihre Anschrift:					
Dürfen wir Sie in die Stammgästekarte aufnehmen? ja __ nein __										

Nochmals vielen Dank für Ihren Qualitätsbeitrag!



Beispiel einer Auswertung: FB-HG / Hotelgast

Qualitätskriterien	2009	2010	+/-
An- und Abreise:	95%	94%	- 1
Unsere Mitarbeiter:	85%	86%	+ 1
Atmosphäre:	89%	90%	+ 1
Gästezimmer / Bad:	92%	95%	+ 3
Frühstück u. Service:	83%	87%	+ 4
Durchschnittswert:	88%	90%	+ 2





Kurzbeschreibung Hotquas

Die von HOTQUA konzipierten Dienstleistungspakete bauen aufeinander auf und führen die Betriebe Schritt für Schritt zu einer deutlich verbesserten Servicequalität und damit stärkeren Position im Wettbewerb.

Anfangen von der Erfassung der aktuellen Qualität, über Trainingsmaßnahmen und Workshops, bis hin zur Einführung individueller Qualitätsstandards oder eines nach ISO 9001 zertifizierten Qualitäts-Managementsystems, bietet HOTQUA den Betrieben umfassende Unterstützung an. Rückgrat aller Serviceangebote ist das von HOTQUA entwickelte und in mehreren Organisationen erfolgreich eingesetzte Musterqualitätsmanagementhandbuch für Hotel- und Restaurantbetriebe.

Weiterbildungskurse von Hotqua

(auch online, deutsch, englisch, spanisch)

Folgende Kurse empfehlen wir Ihren Mitarbeitern:

- Servicequalität aus der Sicht des Gastes
- Erfolgreiche Kommunikation mit dem Gast
- Professioneller Verkauf im Front Office / Service
- Reklamationen & Gästebeschwerden im Hotel / im Restaurant
- Hygiene und Arbeitsabläufe in der Küche
- Housekeeping

Folgende Kurse empfehlen wir Ihrem mittleren Management:

- Konfliktmanagement für Abteilungs- und Betriebsleiter
- Verkaufsmanagement für Hotel- und Restaurantbetriebe
- Personalmanagement für Hotel- und Restaurantleiter
- Management & Marketing für Hotel- und Restaurantbetriebe

Folgende Kurse empfehlen wir für das Mittlere und Topmanagement:

- Qualitätsbeauftragter nach ISO 9001
- Qualitätsmanager nach ISO 9001
- Qualitätsauditor nach ISO 9001

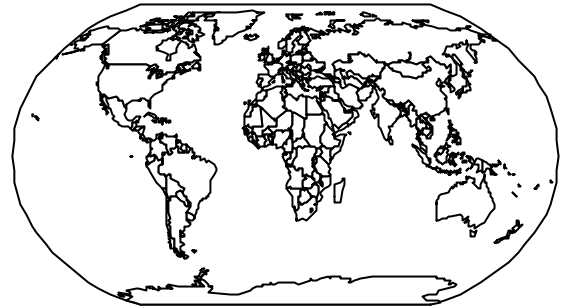
Ihre Weiterbildungsvorteile auf einen Blick:

- Hoher Praxisbezug
- Geringer Zeitaufwand
- Verinnerlichung des Servicegedankens
- Aktive und begeisternde Lehrmethoden
- Rasche Umsetzung des Wissens am Arbeitsplatz
- Nachhaltige Vermittlung des Qualitätsverständnisses
- Motivierung der Mitarbeiter durch höhere Qualifizierung



Länder in denen unsere Qualitätsdienstleistungen zum Einsatz kommen:

- o Argentinien
- o Brasilien
- o Bulgarien
- o Deutschland
- o Griechenland
- o Rumänien
- o Tschechien
- o Ungarn
- o Uruguay



Beispiel eines QB - Zertifikates



SQB - Ablauf von
CERTQUA
geprüft



Service-Qualitäts-Barometer

Hiermit bestätigen wir, dass das Hotel WGG/MMI aus BS - Riddagshausen, regelmäßig den Zufriedenheitsgrad der Gäste und Mitarbeiter misst, die Ergebnisse analysiert und Verbesserungen im Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 umsetzt.

Zufriedenheitsgrad der Hotelgäste im zweiten Halbjahr 2009 = 98 %
Zufriedenheitsgrad der Restaurantgäste im zweiten HJ 2009 = 99 %
Zufriedenheitsgrad unserer Mitarbeiter im zweiten HJ 2009 = 88 %

Hotqua/Medqua
Speerweg 11
D-13465 Berlin
www.hotqua.de

Glückwünsche zu den
hervorragenden
Resultaten!

Frank Höchsmann
geprüfter Qualitätsauditor
Berlin - Frohnau, den 31.12.09

CERTQUA ist eine von der TGA akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft von internationalen Qualitätsmanagement-Systemen