



HOTQUA®  
Kurzdarstellung

# Gründung



HOTQUA = Hotel Tourism Quality

1999 Gegründet in Montevideo

2001 Angemeldet in Deutschland

2003 Firmensitz in Berlin Frohnau

2019 HOTQUA als Marke registriert

# Unsere Vision & Mission

---

Durch unsere Fachkompetenz, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und individuelle Hilfeleistungen möchten wir unseren Auftraggebern, Kunden, Seminarteilnehmern, Mitarbeitern und auch der Gesellschaft einen messbaren Mehrwert geben.



# Gründungsmitglieder

## Martha Cecilia Höchsmann

- Ist Betriebswirtin Touristik und Qualitätsmanagerin (nach ISO 9000 ff)
- Bei HOTQUA® ist sie für die Bereiche Qualität, Buchhaltung und Verwaltung zuständig

## Frank Christian Höchsmann

- Ist Dipl.-Betriebswirt Touristik und Qualitätsauditor (nach ISO 9000 ff)
- Im Laufe der Jahre hat er mehr als 10.000 Fach- und Führungskräften trainiert

Martha und Frank Höchsmann sind Verfasser zahlreicher Fachartikel und Fachbücher zum Thema Qualitäts- und Service-Management für Hotels & Restaurants

# HOTQUA<sup>®</sup> ANGEBOTE

Schulung &  
Training

Qualitäts-  
Standards

Marketing-  
Konzepte

Datenschutz-  
Konzepte

Digitalisierung  
Online Checks

Zertifizierung  
QM/UM/CSR

Clean & Safe  
Anti Covid 19



H O T Q U A<sup>®</sup>

# Schulung & Training

## Schulungsform

- Workshops
- Webinare
- Onlinekurse
- In House
- Coaching

## Nutzen & Vorteile

- Hoher Praxisbezug
- Geringer Zeitaufwand
- Nachhaltige Vermittlung
- Interaktive Lehrmethoden
- Festigung des Servicegedankens
- Rasche Umsetzung des Wissens

# Schulungsthemen für Fachkräfte

- Servicequalität
- Gästebeschwerden
- Erfolgreiche Kommunikation
- Professioneller Verkauf
- Richtig Telefonieren
- Hygiene in Küche & Service
- Housekeeping & Hausreinigung



# Schulungsthemen für Führungskräfte

---

- Hygienemanagement
- Housekeeping Management
- Hotelmanagement
- Konfliktmanagement
- Personalmanagement
- Verkaufsmanagement
- Qualitätsmanagement



# Qualitäts-standards

- HOTQUA hilft Betrieben, Arbeitsabläufe und Prozesse angemessen zu standardisieren und in einem Qualitätshandbuch zu beschreiben.
  - Durch die Einführung dieser Standards und durch anschließende Trainingsmaßnahmen erhält der Gast immer eine gleich bleibende Servicequalität auf hohem Niveau.
- Hotels und Restaurants, die unsere Standards eingeführt haben, können sich von HOTQUA überprüfen und zertifizieren lassen.
  - Geprüfte Betriebe, die mehr als 75% erreicht haben, erhalten von uns ein **Qualitäts- & Nachhaltigkeitszertifikat.**

# Nachhaltige Qualitätsstandards

## **Kundennutzen und Vorteile:**

- Dokumentation der Service- und Qualitätsstandards
- Kein Aufwand bei Verwendung der HOTQUA Standards
- Auf individuelle Ansprüche anpassbar
- Gleichbleibende hohe Servicequalität
- Personal- und Schichtwechsel unabhängig
- Rasche Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Schnelle Umsetzung in die Praxis

# Qualitätsmanagement ISO 9001

---

- Wir helfen Ihnen gerne, ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 aufzubauen und einzuführen, zu überprüfen und zu optimieren sowie den Betrieb auf die offizielle Zertifizierung vorzubereiten.



# Qualitätstests/ Mystery Test

Die Qualitätstests können die Betriebe selbst mit Hilfe der HOTQUA® Online-Test durchführen oder durch Hotqua Prüfer im Rahmen eines anonymen Test (Mystery Test).

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Objektive Erfassung der Servicequalität
- Systematische Auswertung in Text und Bild
- Frühzeitiges Erkennen von Schwachstellen
- Detaillierte Empfehlungen im Testbericht

# ONLINE HOTQUA® (IKP)

## Informations-&Kommunikationsplattform

---



Start & News



Geschäfts-  
Leitung



Hotel & House-  
Keeping



Restaurant &  
Küche/Catering



Schulung &  
Training



Fachbücher &  
Dokumente



Umwelt &  
Nachhaltig



Online Tests für  
alle Bereiche

# Die HOTQUA® Online Plattform hilft.....

## **1. Nachhaltig zu wirtschaften;**

- Sie sparen jährlich 2.500 bis 5.000 Seiten Qualitätsstandards-Dokumentation
- Sie vermeiden 1.000 bis 3.000 Seiten Formulare und Vorlagen

## **2. Energie zu reduzieren;**

- Durch umweltbewusstes Handeln
- Mit gezieltem Einsatz Ihrer Ressourcen

## **3. Wissensmanagement zu fördern;**

- Onlineschulungen bereitstellen
- Wissenstand erweitern

## **4. Mitarbeiterbindung zu erzielen;**

- Mit permanenter Wertschätzung
- Und Motivationsförderung

**FAZIT: Papierlos in die Zukunft**

Frank Höchsmann



## Qualitätsstandards Hotel

Optimierung der Abläufe, Prozesse und Stellenbeschreibungen in Hotels



Erfolg ist unser Ziel

Frank Höchsmann



## Qualitätsstandards Restaurant

Optimierung der Prozesse und Arbeitsabläufe in Restaurants und Gaststätten



Unsere  
Qualitäts-  
standards

# Unser Marketing- Konzept und Hygiene- Management

Frank Höchsmann 

**Hygienemanagement in  
Küche und Service**

HACCP leicht gemacht



**Ihr Erfolg ist unser Ziel**

Frank Höchsmann 

**Effizientes Marketingkonzept  
für Hotels und Restaurants**

Vermarktungsstrategien für den  
zukunftsorientierten Gastgeber



**Ihr Erfolg ist unser Ziel**

Frank Höchsmann



## Housekeeping Management

Erfolgreich im Hausdamen- und  
Cleaning- Bereich



Frank Höchsmann



## Servicequalität aus der Sicht des Gastes

Handbuch für mehr Servicequalität in  
Hotels und Restaurants



Unsere  
Servicequalität  
und  
Housekeeping

# Unser Datenschutzkonzept

---

- Personenbezogene Daten
- Technisch-Organisatorischen Maßnahmen
- Datenschutzmanagement und DS-Richtlinien
- Betrieblicher Datenschutzbeauftragter
- Verarbeitung und DS-Folgenabschätzung
- Online-Marketing und Social Media
- DS für Mitarbeiter und Datenschutzpannen
- Datenschutz-Checklisten und DS-Hinweise



# Unser Marketingkonzept

---

Wir entwickeln für Sie ein betriebspezifisches Marketingkonzept in vier Schritten:

- 1. Schritt: Informieren & Analysieren
- 2. Schritt: Definieren & Entscheiden
- 3. Schritt: Planen & Kombinieren
- 4. Schritt: Einführen & Prüfen

Das Marketingkonzept sollte nicht mehr als 20-30 Seiten umfassen und in ca. 1-2 Monaten erstellt werden



# Förderung möglich

---

- Unternehmensberatung für Hotel-, Gaststätten- und Gemeinschaftsverpflegungsbetriebe wird vom Bund gefördert
- Je nach Voraussetzung und Region gibt es Fördermöglichkeiten von 50-80% der Beratungskosten
- Der Unternehmensberater muss bei BAFA registriert sein



# Danke & Auf Wiedersehen

---

- Frank und Martha Höchsmann
- HOTQUA® [info@hotqua.de](mailto:info@hotqua.de)
- Speerweg 11,
- 13465 Berlin Frohnau
- Tel. +49 (0) 30-40107722
- Fax + 49 (0) 30-40107755
- **NEU +49 (0) 1749328450**

