



# HOTQUA<sup>®</sup>

Breve Presentación

# Fundación



H O T Q U A<sup>®</sup>

HOTQUA = Hotel Tourism Quality

1999 Fundada en Montevideo

2001 Registrada en Alemania

2003 Sede en Berlín Frohnau

2019 HOTQUA<sup>®</sup> Marca registrada

# Nuestra visión y misión

---

A través de nuestra competencia profesional, fiabilidad, disponibilidad y asistencia individual, queremos dar a nuestros clientes, participantes en seminarios, empleados y también a la sociedad un valor añadido medible.



# Fundadores

Martha Cecilia Höchsmann,

- Administradora turística y manager de calidad (según ISO 9000)
- En HOTQUA® es la encargada de calidad, de asuntos contables y administración

Frank Christian Höchsmann

- Economista turístico y auditor de calidad (según ISO 9000)
- Cuenta von muchos años de experiencia en organizaciones internacionales
- Se ha desempeñado como entrenador de más de 15.000 profesionales y ejecutivos.

# Ofertas de HOTQUA®

Capacitación y  
entrenamiento

Estándares de  
calidad

Conceptos de  
Marketing

Conceptos de  
Bioseguridad

Listas de  
chequeo  
digitalizadas

Certificación  
en calidad y  
sostenibilidad

# Capacitación y entrenamiento

## Formas de capacitación:

- Talleres
- Webinars
- Cursos en línea
- Cursos internos
- Entrenamiento

## Beneficios y ventajas

- Alta relevancia práctica
- Poco tiempo requerido
- Mediación sostenible
- Métodos de enseñanza interactivos
- Consolidación del concepto de servicio
- Rápida aplicación de los conocimientos

# Seminarios para profesionales

- Calidad del servicio
- Reclamaciones de los huéspedes
- Comunicación exitosa
- Venta profesional
- Llamar correctamente
- Higiene en la cocina y el servicio según HACCP
- Housekeeping



# Seminarios para directivos

---

- Gestión de Higiene
- Housekeeping Management
- Management Hotelero
- Gestión de Conflictos
- Gestión de Recursos Humanos
- Management de Ventas
- Management de Calidad



# Estándares de calidad

- HOTQUA® ayuda a las empresas a estandarizar los procedimientos y procesos de trabajo de forma adecuada y a describirlos en un manual de calidad
  - Mediante la introducción de estas normas y las medidas de capacitación subsiguientes, el huésped recibe siempre un servicio de calidad constante y de alto nivel
- Los hoteles y restaurantes que han implementado nuestras normas pueden ser auditados y certificados por HOTQUA®
  - Los establecimientos auditados que han logrado más del 75% reciben un certificado de calidad y sostenibilidad de nuestra parte

# Estándares de calidad

## **Beneficios y ventajas para el cliente:**

- Documentación de servicio y normas de calidad
- No hay esfuerzo cuando se usan las normas de HOTQUA®
- Adaptable a las necesidades individuales
- Calidad de servicio constantemente alta, independientemente del personal y los cambios de turno
- La rápida inducción de nuevos empleados
- Rápida aplicación en la práctica

# Gestión de calidad ISO 9001

---

Estaremos encantados de ayudarle a establecer e introducir un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma ISO 9001 y/o 14001, revisarlo y optimizarlo y preparar la empresa para la certificación oficial.



# Test de calidad

## Test anónimo

Las empresas pueden llevar a cabo las pruebas de calidad por sí mismas utilizando el test en línea de HOTQUA® o los inspectores de Hotqua pueden llevar a cabo un test anónimo.

Sus ventajas de un vistazo:

- Evaluación objetiva de la calidad del servicio
- Evaluación sistemática en texto e imágenes
- Detección temprana de los puntos débiles
- Recomendaciones detalladas en el informe del test

# ONLINE HOTQUA® (PIC)

## Plataforma de información y comunicación



Inicio &  
Novedades



Gerencia &  
Dirección



Hotel & House-  
Keeping



Restaurante &  
Cocina/Catering



Capacitación &  
Entrenamiento



Manuales &  
Documentos



Medioambiente  
& Sostenibilidad



Tests en línea

# La Plataforma en línea de HOTQUA® ayuda a...

## 1. Operar de forma sostenible:

Se ahorran de 2.500 a 5.000 páginas de documentación de estándares de calidad anualmente

Evita de 1.000 a 3.000 páginas de formularios y plantillas

## 2. Reducir el consumo de energía:

Actuando de una manera ambientalmente responsable

Con el uso dirigido de sus recursos

## 3. Promover la gestión de los conocimientos:

Proporcionar entrenamiento en línea

Expandir conocimiento básico

## 4. Para lograr la retención de los empleados:

Con valoración permanente

La promoción de la motivación

**CONCLUSIÓN:** Su futuro sin papel

# Nuestros estándares de calidad

Frank Höchstmann



**Estándares de calidad para  
restaurantes**

Optimización de procesos en restaurantes



**Su éxito es nuestra meta**

Frank Höchstmann



**Estándares de calidad para hoteles**

Optimización de procesos en hoteles



**Su éxito es nuestra meta**

Frank Höchsmann



## Marketing para hoteles y restaurantes

Estrategias de Marketing para el empresario orientado al futuro



Su éxito es nuestra meta

Frank Höchsmann



## Cinco pasos de la venta directa en el hotel y restaurante

Guía con técnicas eficientes de venta directa y telefónica



Su éxito es nuestra meta

# Marketing y Ventas

Frank Höchsmann



## Housekeeping Management

Gestión del departamento de ama de llaves



Frank Höchsmann



## Servicio de calidad desde el punto de vista del huésped y del comensal

Manual para mejor servicio de calidad  
en hoteles y restaurantes



Nuestro  
servicio de  
calidad y  
Housekeeping

# Nuestro concepto de seguridad de datos

---

- Datos personales
- Medidas técnico-organizativas
- Gestión de la protección de datos y directrices de la misma
- Encargado de la protección de datos operacionales
- Procesamiento y evaluación del impacto de la seguridad de datos
- Mercadeo en línea y redes sociales
- Seguridad de datos para los empleados e incidentes que afecten a la protección de datos.
- Listas de control de protección de datos y notas de la seguridad



# Nuestro concepto de Marketing

---

- Desarrollamos un concepto de marketing específico para la empresa en cuatro pasos:
- Paso 1: Informar y analizar
- Paso 2: Definir y decidir
- Paso 3: Planificar y combinar
- Paso 4: Introducir y comprobar
- El concepto de Marketing no debe exceder las 20-30 páginas y debe ser creado en unos 1-2 meses



# Gracias y hasta pronto

---

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

