



Kaderworkshop der Swiss Deluxe Hotels

## Qualität als Grundvoraussetzung

■ Was ist Qualität? Wie kann sie im Betrieb verbessert werden? Und welche Trends beeinflussen die aktuellen Kundenbedürfnisse? Mit diesen Fragen setzten sich letzte Woche im Hotel Bellevue in Bern rund 100 Kadermitarbeiter der Swiss Deluxe Hotels auseinander.

Theres Lagler

«Es ist nicht von der Hand zu weisen: Der Aufwand für ein Qualitätsmanagement-System ist substanziell, der Erfolg aber ebenso.» Mit diesen Worten machte Vic Jacob, Präsident der Swiss Deluxe Hotels (SDH), den Kadermitarbeitern Mut, sich ganz aufs Thema «Qualität» einzulassen. Als erster Gastreferent am SDH-Workshop von letzter Woche in Bern trat Guglielmo L. Brentel auf. Der Präsident von hotellerieuisse liess keine Zweifel daran aufkommen, welchen Stellenwert er der Qualität einräumt. «Wir haben heute keinen Distanzschutz mehr. 190 Länder buhlen um die Gäste. Das bedeutet, dass wir entweder billiger oder besser sein müssen als die anderen. Billiger können wir nicht sein, deshalb müssen wir auf Qualität setzen», so Brentel. Doch was bedeutet das

genau? Welche Qualitätsanforderungen müssen die Hotels erfüllen?

Für Frank Hoehn, Lehrbeauftragter an verschiedenen Hotelfachschulen, ist es mit einem Qualitätsmanagement-System alleine nicht getan. «Das ist erst das Eintrittsticket zum Erfolg. Die Kunden wünschen heutzutage mehr: Sie suchen nach emotionalen Beziehungen, erwarten eine respektvolle Behandlung und wollen stolz darauf sein, zu Ihren Gästen zu gehören.» Hoehn ist überzeugt, dass die Hotellerie in diesem Bereich noch einiges von der Luxusgüterindustrie lernen kann. «Luxusprodukte sind ein Spiegel der Konsumenten. Wer mit einer Louis-Vuitton-Tasche herumläuft, will ein Statement abgeben», so Hoehn. Es gehe darum, ein starkes Zugehörigkeitsgefühl zur Marke zu erreichen.

### Vergleichsdaten ermöglichen gezielte Verbesserungen

Während Nicholas Clayton, Operation Director der Mandarin Oriental Hotel Group, bei seinen Qualitätsüberlegungen die Mitarbeiter ins Zentrum rückte (siehe Interview), hob Trent Walsh, Direktor der Leading Quality Assurance (LQA), die Bedeutung von Benchmarks hervor. Das Unternehmen führt weltweit Qualitätstests im Luxushotelseg-

ment durch und zählt auch die Swiss Deluxe Hotels zu seinen Kunden. Diese können auf der Website [www.leading-quality.com](http://www.leading-quality.com) ihren Betrieb mit andern Hotels an vergleichbaren Standorten messen. «Auf diese Weise sieht ein Hotelmanager sofort, in welcher Abteilung die Leistung besser oder schlechter geworden ist. Das erlaubt ihm, die richtigen Gegenmassnahmen zu treffen», so Walsh. Die LQA misst bei ihren Bewertungen über 1200 Standard-Kriterien.

### Ab Ende 2008: ISO für alle

■ Qualität ist für die Swiss Deluxe Hotels nicht nur ein Lippenbekenntnis: Bereits im Jahr 1993 hat die Vereinigung mit «Standards of Excellence» ein einzigartiges Konzept zur Qualitätsförderung eingeführt, das 1500 Kriterien umfasst, die von Mystery-Persons jährlich geprüft werden. Wie wichtig den Swiss Deluxe Hotels Qualität und deren Weiterentwicklung ist, zeigt auch folgender Beschluss, der an der GV vom 20. Juni 2005 in Gstaad gefasst wurde: «Einführung eines zertifizierten Qualitätsmanagement-Programmes gemäss Anforderung Q III für alle Mitglieder und Neumitglieder bis 31. Dezember 2008.» MD