

Top hôtel

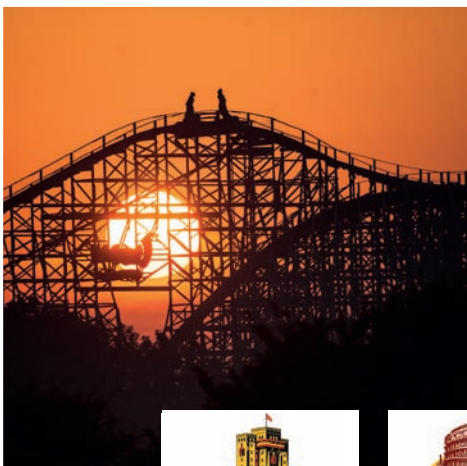
DIE FACH-ILLUSTRIERTE FÜR DAS HOTEL-MANAGEMENT

SPEZIAL

FREIZEIT-VERLAG
D-86882 LANDSBERG

MAI 2015

40 JAHRE
EUROPA PARK®
FREIZEITPARK & ERLEBNIS-RESORT





Unauffällig, professionell & effektiv

Ein Erfolgsfaktor der Unternehmerfamilie Mack liegt in den hohen Anforderungen an die Qualität – nicht nur im Bereich des Parks, sondern auch bei den fünf angeschlossenen Hotels. Im Interview mit **Tophotel** erklärt Hoteldirektorin **Michaela Doll-Lämmer**, welche Rolle in diesem Zusammenhang den Mystery Checks von Kadner Hotel Consulting (KHC) zukommt und weshalb unauffällige Begleitpersonen mitfinanziert werden

Tophotel: Frau Doll-Lämmer, welche Maßnahmen haben Sie zur Qualitätssicherung ergriffen und wie kann man sich die praktische Umsetzung vorstellen?

Michaela Doll-Lämmer: Wir haben in diesem Bereich verschiedene Ansatzpunkte. Wir werten das Gästefeedback via Fragebogen ebenso aus wie die Bewertungen auf den bekannten Online-Plattformen. Darüber hinaus führen wir in verschiedenen Bereichen Mitarbeiterschulungen durch. Diese werden zum Teil hausintern organisiert, teilweise holen wir uns auch professionelle Coaches ins Haus. Ein weiterer wichtiger Baustein ist die Durchführung von Mystery Checks. Hierbei werden unsere Leistungen bis ins kleinste Detail aus Gastsicht beurteilt und mit qualifiziertem Sachverstand bewertet. Unsere Mitarbeiter warten schon immer gespannt auf den nächsten Audit, dessen genauer Zeitpunkt noch nicht einmal der Geschäftsführung bekannt ist.

Tophotel: Welchen Stellenwert hat das Resultat eines

Mystery Checks im Rahmen Ihres Qualitätsmanagements und wie gehen Sie mit den Ergebnissen um?

Michaela Doll-Lämmer: Die professionelle Vorgehensweise der Hoteltester zeigt uns wichtige Details auf, die gegebenenfalls optimiert werden könnten. Derart differenzierte Informationen kann uns der Gast, der einen Fragebogen ausfüllt, nicht übermitteln. Wir profitieren hier von der Erfahrung der Tester, schließlich sehen diese sehr viele Hotels pro Jahr, während wir uns ja überwiegend nur in unserem eigenen Kosmos aufhalten. Als sehr hilfreich hat sich zudem erwiesen, dass die Tester ihre Ergebnisse unmittelbar nach dem Check-out mit uns und den jeweils verantwortlichen Abteilungsleitern besprechen. Hierbei findet ein fachlicher und konstruktiver Dialog statt, welcher auch die Akzeptanz der Audit-Resultate mit sich bringt. Zudem haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, sofort Fragen zu stellen und mit dem Tester gemeinsam nach Lösungen zu suchen.

Tophotel: Sie arbeiten im Bereich Quality Audits seit drei Jahren mit der KHC zusammen. Welche Kriterien waren für Sie bei der Auswahl entscheidend?

Michaela Doll-Lämmer: Eine hohe Reputation, wie sie bei der KHC vorhanden ist, zeigt, dass das Unternehmen in den vergangenen Jahren viele Erfahrungen gesammelt hat und in den verschiedensten Bereichen der Hotellerie unterwegs ist. Dies ist für uns besonders wichtig, da wir mit der traditionellen Hotellerie nicht verglichen werden können. Unsere Gäste haben einen ganz speziellen Fokus, erwarten themenbezogene Hotelkonzepte, wünschen sich aber sehr wohl, dass die klassischen Erwartungen an ein Vier-Sterne-Hotel erfüllt werden und bestehen mit Recht auf ein durchweg gelungenes Entertainment-Programm. Auch die

Camouflage, mit der die Tests durchgeführt werden, erachten wir als sehr wichtig. Es gäbe für beide Seite nichts Schlimmeres, als wenn der Tester während seiner Anwesenheit »enttarnt« würde. So erfolgt die Anreise stets mit unauffälligen Begleitpersonen wie Kindern, Jugendlichen oder ganzen Familien. Trotz der Zusatzkosten ist uns sehr daran gelegen, dass das Personal nicht »Lunte riecht«.



Michaela Doll-Lämmer

Tophotel: Woher wissen die Tester, welche Aspekte geprüft werden sollen?

Michaela Doll-Lämmer: In enger Zusammenarbeit mit der KHC haben wir einen speziell auf unsere Bedürfnisse abgestimmten Prüfkriterienkatalog entwickelt. Das heißt, das Teamwork beginnt schon lange vor Durchführung des ersten Audits. Wir haben – um von vornherein eine hohe Akzeptanz bei unseren Mitarbeitern zu erreichen – auch alle Abteilungsleiter mit ins Boot genommen, sämtliche Standards zusammengetragen und auch Anregungen der Verantwortlichen in den Prüfkriterienkatalog eingebaut.

Tophotel: Was beinhaltet ein Mystery Check und welchen Umfang haben die Ausarbeitungen?

Michaela Doll-Lämmer: Der Prüfkriterienkatalog, der von den Testpersonen abzuarbeiten ist, beinhaltet ca. 800 Kriterien. Zudem erhalten wir nicht nur die nach Abteilungen getrennten Fragenkataloge, sondern auch eine sehr ausführliche, schriftliche Dokumentation – diese erstreckt sich von der telefonischen Reservierung bis hin zum Check-out. Auch ein kompaktes Fazit mit einem Stärken-/Schwächenprofil wird erstellt. Sehr hilfreich erwies sich in der Vergangenheit auch die umfangreiche und sehr aussagekräftige Fotodokumentation. Die Redewendung »Ein Bild sagt mehr als tausend Worte« bewahrheitet sich immer wieder aufs Neue.