

# Zertifizierte »emotionale QUALITÄT«

**Der VDH startet für seine Mitglieder eine neue Qualitätsoffensive. Mit Hilfe eines Auditverfahrens sollen Inhaber von privat geführten Hotels Auskunft darüber erhalten, wie die Gäste ihre Häuser wahrnehmen**



Ein wichtiges Kriterium des Qualitätschecks: Freundlichkeit an der Rezeption

Nachdem jahrelang Ruhe an der Zertifikatsfront herrschte, steige das Bedürfnis der Hoteliere nach diesen Labels wieder, ist Verbandsmanager Karl F.E. Niggemann überzeugt: »Zertifikate und die damit verbundenen Leistungsstandards sind eine effiziente Möglichkeit, sich selbst zu überprüfen, aber auch ein Erfolg versprechender Weg, sich von Wettbewerbern abzugrenzen.«

Der VDH hat daher zusammen mit der Neumann & Neumann Projekt- und Beratungs GmbH ein Zertifizierungskonzept entwickelt, das diese Anforderungen erfüllt. Eine Plakette, die von den Hotelkooperationen unterstützt und regelmäßig auf ihre Gültigkeit überprüft wird, finde bei Gästen und Hoteliers gleichermaßen Akzeptanz, ist sich Niggemann sicher.

Die Mitte August dieses Jahres vom VDH-Vorstand abgesegnete »Qualitätsoffensive« wird alle gastrelevanten Bereiche umfassen. Zum Konzept sollen ein Qualitäts- und Mystery-Check gehören, ein Coaching zur Behebung von Schwachstellen sowie ein abgestuftes Zertifizierungssystem mit verschiedenen Profilierungsmöglichkeiten (»frei von Elektromog«, »barrierefrei«) für die einzelnen Hotels. »Inhabergeführte Häuser müssen sich thematisch ausrichten und sich in einer geeigneten Nische positionieren, um eine Zukunft zu haben«, sagt Niggemann. Qualitätschecks und die Zertifizierung sollen dafür sorgen, dass die Ansprüche an das eigene Angebot und die eigene Leistung mit Hilfe von strukturierten Arbeitsabläufen, eindeutig definierten Vorgaben und gut geschultem Personal zuverlässig erfüllt werden.

Das Auditverfahren übernimmt Neumann & Neumann. Die Firma mit Sitz in Steingaden wurde vertraglich als Prüfer für das Zertifikat verpflichtet und setzt dafür das von ihr entwickelte elektronische Qualitätssicherungssystem »e-QSS« ein: Mit diesem Tool können die Prüfungsauswertungen zeitnah vorgelegt werden; in einem Empfehlungsbericht werden den Hoteliers außerdem Schwerpunkte für Verbesserungsmaßnahmen aufgezeigt und Weiterentwicklungspotenziale dargestellt.

Die Auditierung soll in erster Linie verdeutlichen, wie das Hotel aus Kundensicht wahrgenommen wird. Ziel sei es nämlich, die Gäste nicht nur zufrieden zu stellen, sondern zu begeistern, erläutert Niggemann. Ausgezeichnet werden die überdurchschnittliche »emotionale Qualität« eines Hauses und das Wohlbefinden der Gäste, das sehr wohl aktiv geschaffen werden kann.

Als Pilotobjekt wurde Mitte August das Drei-Sterne-Hotel Amba – mit seinen 86 Zimmern direkt am Münchner Hauptbahnhof gelegen – von Neumann & Neumann unter die Lupe genommen. Hotelchefin Dominique Baumann hat die Vorreiterrolle für die Zertifizierung übernommen, da sie diese als Chance zur Selbsterprüfung nutzen wollte. Sie erhofft sich, Anregungen für die Weiterentwicklung ihres Managements und gleichzeitig eine unabhängige Einschätzung zur Qualität ihrer Leistung zu erhalten. »Die Gäste werden um so lieber wiederkommen«, sagt Dominique Baumann, »wenn sie merken, dass sich alle Mitarbeiter mit System und Überzeugung für ihr Wohlbefinden, eine angenehme Atmosphäre und zuvorkommenden Service einsetzen.« Mittelfristig werde die Teilnahme an der Zertifizierung die Gästezufriedenheit verbessern.

## Die atmosphärische Komponente

Im Wettbewerb mit großen Ketten müssen privat geführte Hotels auf ein Markenimage setzen, das sich im Verbund, also im Rahmen einer Hotelkooperation, durchaus mit Erfolg vermarkten lässt. Dabei werden emotionale Qualitäten immer wichtiger.

Ein Beispiel: Für die Sterne-Einstufung ist relevant, wie lange die Rezeption besetzt ist. Für das VDH-Zertifikat zählt zusätzlich, ob der Empfang in dieser Zeit herzlich, persönlich und zuvorkommend ausfällt, ob der Rezeptionist sich für den Gast interessiert, dessen Wünschen entgegenkommt und sich bei ausgefallenen Anliegen flexibel zeigt.

Das Sterne-Niveau ist also sozusagen das formale Ausstattungsniveau, das Zertifikat bescheinigt die menschliche Qualität, die sich damit verbindet. »Wettbewerbsentscheidend wird gerade für Privathotels die menschliche, atmosphärische Komponente sein«, erläutert Oswald Neumann, Geschäftsführer von Neumann & Neumann und gelernter Hotelmeister.

Über dieses Basissiegel hinausgehend wünscht sich der VDH entsprechend seiner Nischenphilosophie »individualisierte Zertifikate«. Diese sollen stets eine besondere Qualifikation oberhalb der bestehenden gesetzlichen Anforderungen bescheinigen. Insgesamt ist für den VDH das Zertifizierungssystem ein weiterer Service, den er seinen Mitgliedern bieten und mit dem er sich profilieren will.

## NEUE MITGLIED

Medusa Software AG  
[www.medusa-software.ag](http://www.medusa-software.ag)

Sensotel – Innovative  
Hotelwelten zum Wohlfühlen  
[www.sensotel.de](http://www.sensotel.de)

Spectrum Interactive  
[www.spectruminteractive.de](http://www.spectruminteractive.de)

Marburg Objekt Wandbeläge  
[www.marburg-objekt.com](http://www.marburg-objekt.com)