

■ Qualität selbst „checken“:
Vergleichstest im Internet

Nicht jedes Restaurant oder Hotel kann sich einen Mystery-Shopper leisten. Deshalb bietet Gastrotel zusammen mit Neumann & Neumann einen Mystery-Selbst-Check im Internet unter www.gastrotel.de an.

Wer nur der eigenen Meinung vertraut, der übersieht häufig die Schwachstellen im Unternehmen. Deshalb greifen viele Unternehmen im Rahmen eines allgemeinen Qualitätsmanagements nicht nur auf die eigene Dokumentation zurück, sondern nutzen externes Know-how wie Mystery-Tester, die anonym die gastgewerblichen Objekte testen.

Das Beratungsunternehmen Neumann & Neumann aus Steingaden hat sich schon vor vielen Jahren dem Qualitätsmanagement und der Unterstützung von Ausschreibungen im Bereich der infrastrukturellen Dienstleistungen wie beispielsweise Gebäudereinigung verschrieben. Die Geschäftsführer und Geschwister Eva und Oswald Neumann sind Hotelmeister und langjährige Prüfer der IHK München für die Bereiche Dienstleistungsfachwirt, Fachwirt für Messe, Touristik und Kongresswirtschaft sowie für die Hotelmeisterprüfung. Zu den prominenten Kunden zählen zum Beispiel die Steigenberger-Hotels und die Hotelmarketing-Vereinigung Familotel. Um den Familotel-Gästen bestimmte Standards garantieren zu können und um ein klares Markenimage dauerhaft zu sichern, waren objektiv messbare und überprüfbare Kriterien nötig. Allerdings kann das kleine Team der Marketingkooperation solche Checks kaum selber durchführen.

Auf der Suche nach einer geeigneten Lösung eines Anbieters, der die Sprache der Hoteliers spricht, wurde im Oktober 2006 mit Neumann & Neumann Kontakt aufge-

nommen. Gefordert war die Möglichkeit einer schnellen, unkomplizierten Berichterstattung per E-Mail über die Ergebnisse von Qualitätschecks in den Mitgliedshotels zu den Standard-Hotelleistungen. Hinzu kamen Familotel-spezifische Anforderungen sowie die zeitnahe Umsetzung der durch die Prüfungsergebnisse gewünschten Maßnahmen. Voraussetzung dafür war, dass die Ergebnisse schnell vorliegen und dass ein Vergleich der Betriebe untereinander problemlos realisierbar ist. Auf Basis der Auswertung Familotel-spezifischer Fragen lässt sich nun auf einen Blick sehen, welcher Betrieb zwar ein gutes Hotel ist, aber kein gutes Familotel, und umgekehrt.

Damit auch andere, vor allem kleine Individual-Hoteliers und Gastronomen diese Checks für sich nutzen können, kooperieren Neumann & Neumann nun mit Gastrotel und bietet ausgewählte Qualitäts-Checks in den kommenden Monaten im Internet unter www.gastrotel.de an. Jeweils mit Erscheinen einer Ausgabe wird eine neue Checkliste eingestellt, den Anfang macht der Restaurant-Bereich. Die Gastronomen und Hoteliers können dann nur unter Angabe der E-Mail-Adresse die selbst ausgefüllten Online-Listen absenden und erhalten kurzfristig Vergleichsergebnisse per E-Mail zurück. Die Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt, nicht weitergegeben und nicht für werbliche Zwecke genutzt. So kann sich jeder mit den Ergebnissen des Marktes messen – und besser werden, wenn es nötig ist. *Ralf Lang*