

Im Praxistest: ServiceQualität DEUTSCHLAND



Die Vielfalt von Siegel- und Zertifizierungen im Tourismus ist häufig unbekannt. Häufig stellt sich deshalb für Touristen und Gäste die Frage: „Und was habe ich davon?“ Das gilt auch für das Siegel „ServiceQualität Deutschland“. Das läßt inzwischen zwar an Türen von Hotels, Restaurants, Tourist-Informationen und anderen Dienstleistern aus dem tourismusnahen Bereich, aber dennoch können viele Gäste nicht wirklich gar nichts damit anfangen.

Um dem ein Stück weit abzuhelfen, haben wir den Praxistest gemacht und einen Hoteller am Bodensee gefragt, was ein ServiceQualität-Unternehmen denn von anderen unterscheidet, was die Gäste in seinem Betrieb erwarten dürfen.

Das Hotel Bichhofschloß in Maldebrunn am Bodensee gehörte zu den ersten Betrieben in Deutschland, die sich der Kampagne ServiceQualität anschlossen. Motor der Entwicklung war und ist Hotel-Chef Bernd Reutemann, ein im besten Sinne „Qualitätsverrückter“, durch das Thema ServiceQualität wie kaum ein anderer zur Aufgabe gemacht hat.

Wer das Hotel Bichhofschloß besucht, erkennt bereits in der Tiefgarage, dass hier die „Garage“ großgeschrieben wird. Ein helles Schild weist die

Gäste darauf hin, dass Sie gerne auch in der zweiten Reihe parken dürfen, falls alle Stellplätze belegt sind – die „Schlüsselgäste“, wie die Angestellten genannt werden, parken den Wagen bei Bedarf um.

Das herzliche Willkommen der Schlüsselgäste ist authentisch und herzlich, nebenan repariert „Oberstschlüssel“ Reutemann gerade die Felend eines Gastes.

Das Schild am Eingang weist darauf hin, dass sich das Unternehmen den Leitlinien der ServiceQualität Deutschland verpflichtet fühlt und Beispiele dafür, was das für den Gast bedeutet, findet man hier zusehend: Das Singlekissen für Allergiker, die Semeln der beim Frühstück oder die Semeln mit Genusschokolade sind nur einige kleine Details, die den Gästen zeigen, dass hier „Serviceprofis“ am Werk sind.

Die Willkommenskarte (das haus-eigene Beschwerdemanagement) und die netz geteilten Comment-Cards bezeugen, dass in diesem Unternehmen die Meinung der Gäste zählt. Bewertungsplattformen im Internet unterstützen diesen Eindruck.

Reutemann setzt auf Qualität in allen Bereichen – natürlich auch bei der Hygiene. Um zu demonstrieren, dass auch unter den Betten immer alles in Ordnung ist, haben die Schlüsselgäste dort kleine Schilder aufgestellt: „Herzlichen Glückwunsch – Sie haben eine Flasche Wein gewonnen...“ Wie sie findet kann sich seinen Preis an der Rezeption abholen. Übrigens: 70 Prozent der Gäste finden das Schild unter dem Bett.

„Durch ServiceQualität Deutschland haben wir den Einstieg in ein

professionelles Qualitätsmanagement geschafft und arbeiten ständig daran, es noch besser zu machen. Meine Mitarbeiter setzen viele Ideen um, welche die Qualität deutlich erhöhen. Und das – was mir als Unternehmensleiter besonders gefällt – ohne hohe Kosten“, berichtet Bernd Reutemann.

Servicequalität bedeutet für die Manager im Hotel Bichhofschloß, was der Licht die Gäste zu handeln und zu denken und das in allen Bereichen. Die Rhythmisierung in den Tagungsformen werden genauso kontrolliert, wie es diese Qualitätsvorgaben für die Anreise von Familien gibt, und bei der Anreise von ausländischen Gästegruppen werden Gäste von den Schlüsselgästen ausnahmslos in der Landessprache begrüßt.

Außerdem ist Bichhofschloß das einzige Hotel, das seinen Gästen einen Gesundheitscheck innerhalb von zwei Minuten anbietet – zeltfrei heißt das Zuhilfenahme. Bisher stand es nur Hochleistungsportlern zur Verfügung.

Siegel wie diese machen deutlich, was ServiceQualität Deutschland für den Gast bedeutet, egal ob im Hotel, in der Tourinfo oder einem anderen Dienstleistungsunternehmen.

Als Gast erkenne ich durch die Signale

- Ich sehe **Arbeitsqualität** – alle Mitarbeiter im Betrieb sind **Ansprechpartner für Verbesserungsvorschläge der Gäste**.
- Alle **erfahren kompetent** – ich **schleiere mit Leidenschaft**.
- Dieses Unternehmen **achtet** **stetig** auf **meiner Qualität** – **damit ich als Kunde etwas gutes Service erhalte**.
- Alle **in ich willkommen** – auch **in ich bin vor Leidenschaft**.

