

PROFIL

GESAMT-
AUFLAGE
40.000

DIE STELLENBÖRSE FÜR HOTELLERIE, GASTRONOMIE UND TOURISMUS
LA BOURSE DE L'EMPLOI POUR LA RESTAURATION, L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME

EIN GEMEINSCHAFTSPROJEKT
VON

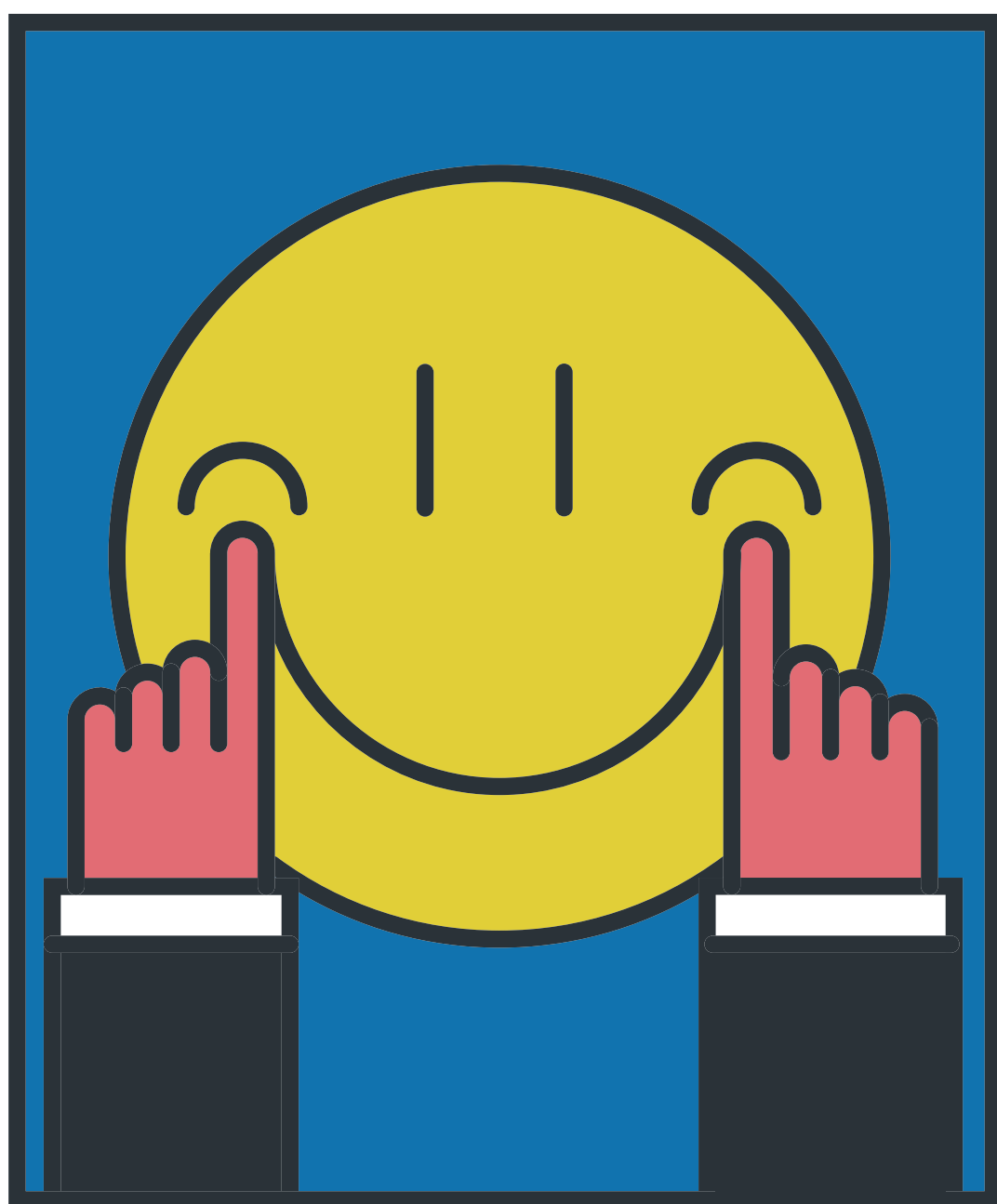
htr **hotelrevue**

**HOTELLERIE
GASTRONOMIE ZEITUNG**

www.stellenPROFIL.ch

Nr. 13 · 26. März 2015

AUS- UND WEITERBILDUNG DIREKTION/KADERSTELLEN DEUTSCHE SCHWEIZ SUISSE ROMANDE
SVIZZERA ITALIANA INTERNATIONAL STELLENGESUCHE IMMOBILIEN



GRAFILU

ZITAT
DER WOCHE

«Jeder Fehler hat eine
Lehre eingebaut»

Vera F. Birkenbihl, deutsche Management- und Motivationstrainerin (1946-2011)

QUALITÄT UND MONITORING

Bei Private Selection Hotels steht der Mensch im Mittelpunkt. In den Private Selection Hotels arbeiten Persönlichkeiten mit Freude an der Gastfreundschaft und am Interesse an Menschen. «Glücklich ist, wer glücklich machen kann» lautet das Motto des Schulungskonzeptes, welches die Mitarbeitenden unterstützen soll, ihre Empathie zu leben und einzusetzen. Der Erfolg der Trainings wird durch regelmäßige Mitarbeiterbefragungen und ein Gästemonitoring messbar gemacht. Seit 2009 ist bei den Private Selection Hotels das Q-Monitoring ein fester Bestandteil im Qualitätsmanagement. Alle Gäste der teilnehmenden Betriebe der Private Selection Hotels erhalten nach ihrem Aufenthalt einen Fragebogen per Mail zugestellt. Der Fragebogen ist wahlweise als kurze oder detaillierte Version verfügbar und beinhaltet nicht nur Zufriedenheitsfragen entlang der Leistungskette, sondern auch Wichtigkeiten und Verhaltensmerkmale sowie die Weiterempfehlungsabsicht der Gäste. Zudem werden spezifische Fragen nach «positiven Überraschungen» und «Herzlichkeit» abgefragt. Diese emotionalen Aspekte zeigen den feinen aber entscheidenden Unterschied zur «normalen Zufriedenheit». Nur wenn es gelingt, Gäste immer wieder positiv zu überraschen, entsteht Begeisterung und Weiterempfehlung. Die Auswertungen sind für die Hotels sofort – just in time – verfügbar. Ein zusätzlich entwickeltes Berichtswesen, welches an die Führungsmannschaften der Hotels versendet wird, stärkt das Qualitätsbewusstsein und den Fokus auf den Gast. Mit dem Benchmarking gelingt der Ver-

gleich zu den Kollegenhotels. Die brancheninterne Gegenüberstellung zeigt, was «state of the art» ist und spornt zu Verbesserungen geradezu an.

«Sei glücklich und sag's anderen»

Aufgrund der vielen Komplimente und positiven Aussagen der Gäste gibt es seit Sommer 2014 die Möglichkeit, einen elektronischen Gästebucheintrag zu hinterlassen. Der Gast gibt zu dem Eintrag seinen Namen und sein Einverständnis zur Veröffentlichung auf der Homepage des Hotels. Die übrigen Bewertungen bleiben auf Wunsch des Gastes anonym. Somit hat das Hotel einerseits die konstruktiven Bewertungen des Gastes für das interne Qualitätsmanagement und andererseits eine positive Bewertung/Empfehlung für künftige Gäste. Über 40% der Gäste nutzen die Möglichkeit für einen Eintrag ins Gästebuch. Diese Einträge werden automatisiert auf die Website PSH und auf die Hotelwebsite übermittelt und erscheinen täglich als aktuelle Empfehlungen für andere Gäste oder Interessenten. Mit dem neuen Fragebogen werden die Bewertungen (auf Wunsch des Gastes) direkt zu Holiday Check, Trust You oder Trip Advisor weitergeleitet.



Alexander Fläckel
Geschäftsführung & Sales
IRC Swiss GmbH
www.irc-feedback.com

AGENDA

13. APRIL

«Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus, Stufe 1, Qualitäts-Coach», von hotelleriesuisse, im Arte Konferenzzentrum, Olten www.hotelbildung.ch/agenda

14. APRIL

«KOPAS-Kurs», von hotelleriesuisse, im Hotel Cascada, Luzern www.hotelbildung.ch/agenda

16. APRIL

«Dekorationskurs», vom Berufsverband Hotellerie-Hauswirtschaft, bei Hotel & Gastro Union, Luzern www.hotelgastrounion.ch

20. APRIL

«Online Marketing und Social Media für die Hotellerie», vom Berufsverband Hotel-Administration · Management, bei Hotel & Gastro Union, Luzern www.hotelgastrounion.ch

20./21. APRIL

«QV-Vorbereitungstag», vom Berufsverband Hotellerie-Hauswirtschaft, im Campus Sursee, Sursee www.hotelgastrounion.ch

27. MAI

«Learning by Doing – Knowhow für Ausbildungsverantwortliche», von hotelleriesuisse, im Hotel Schweizerhof, Lenzerheide www.hotelbildung.ch/agenda



Planen Sie ein neues Projekt?

Hier finden Sie den passenden Berater: www.hotelleriesuisse.ch/beraternetzwerk

Professionelle Beratung
für die Schweizer Hotellerie

Gemeinsames Beraternetzwerk von:

CURAVIVA.CH

hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association