

QUALITÄT IN DER HOTELLERIE WEITER OPTIMIEREN !



Der Trend zu höchster Qualität in der Hotellerie ist weltweit ungebrochen. Wer Erholung, Entspannung und Ruhe nach einem langen Arbeitstag sucht, will nicht mit 08/15 Angeboten abgespeist werden. Qualität und Qualitätsmanagement werden für einen „Stockerlplatz“ in der traditionellen und internationalen Hotellerie immer wichtiger.

Das Ziel heißt: Noch zufriedenerer Gäste in der Hotellerie!

Eine sensationelle Idee der Hotelprofis Barbara Wietasch und Julius Dem bietet anspruchsvollen Hoteliers eine umfassende Lösung. Damit ist es ihm möglich, die Anzahl der zufriedenen Gäste kontinuierlich zu steigern, so dass das „Sieger-Podest“ mit Sicherheit erreicht wird. Das online Portal „**Hotel Quality Management**“ sichert Hotelbetreibern einheitliche und anspruchsvolle Standards einzuführen und zu leben. Denn, nur zufriedene Gäste sind positive Multiplikatoren und kommen wieder. Diese virtuelle Plattform bietet Qualitätshandbücher für alle Bereiche des Hotelmanagements, mit klar visualisierten Checklisten, täglichen 10-Minuten-Trainings und Lern-DVDs. HQM steht für „State of the Art“, Internationalität in einer multikulturellen Welt und für Einfachheit und Bodenständigkeit in der Umsetzung.

Im Zentrum von „Hotel Quality Management“ steht die Zufriedenheit der Gäste. Nur wenn sich diese wohlfühlen und die Erwartungen erfüllt oder übertroffen werden, ist ein Hotel erfolgreich. Wie gelingt das in einem multikulturellen und

schnelllebigen Mitarbeiterumfeld? Mit der online Plattform von **Hotel Quality Management** wird sichergestellt, dass die Qualitätsfestlegung, -sicherung sowie -optimierung im Hotel von der Rezeption bis zur Küche, vom Housekeeping bis ins Restaurant einheitlich und gleich bleibend hoch ist – und das obwohl die Mitarbeiter-Fluktuation oft hoch ist und die Teamplayer aus unterschiedlichen Kulturen und Sprachen kommen.

Dieses Qualitätsinstrument wird auf Wunsch durch individuelle Anpassung, Beratung und Trainings begleitet bis hin zur Erstellung eigener Hotel-Videos für den internen und externen Bedarf.

Aus der Praxis – für die Praxis! Diesem Leitmotiv haben sich die Gründer und erfahrenen Experten Barbara Wietasch und Julius Dem verschrieben. Beide haben ihre Wurzeln im Hotelmanagement und sind erfahrene interkulturelle Berater. Die von ihnen entwickelten online Handbücher (www.hotelqualitymanagement.com) für die Bereiche **Rezeption, Restaurant, Küche, Housekeeping, Führung, Seminar, Bankett, Wellness u.a.** sind allesamt praxiserprobt. Sie werden laufend durch kontinuierliche Trendforschungen und Kundenbefragungen weiterentwickelt.

Im Detail enthält jedes Modul:

- Visualisierte Checklisten (Bilder, Grafiken)
- Standardisierte Prozesse und Abläufe
- Lern-DVDs zur schnellen Einarbeitung von Mitarbeitern (schlechte und gute Beispiele)
- Tägliche 10 Minuten-Trainings für alle Bereiche
- Klare Aufgaben eines jeden Abteilungsleiters, von Standardstellenbeschreibungen, über Meetinggestaltung, Dienstplangestaltung, Einarbeitung neuer Mitarbeiter und vieles mehr.

Optional können die einzelnen Handbücher an die hauseigene Corporate Identity selbstverständlich angepasst werden (z.B. eigenes Hotel-Logo, Fotos aus den eigenen Bereichen, eigene Lern- oder Präsentationsvideos).

Zusätzlich können Sie über Hotel Quality

Management folgende Leistungen buchen:

- Workshops zur Einführung der Qualitätshandbücher
- Train-the-Trainer Ausbildungen für die Führungskräfte
- Führungskräfte-Trainings (Mitarbeitergespräche, Interviewing and more, etc.)
- Mitarbeitertrainings (Umgang mit Beschwerden, Kundenorientierung, Cross- und Up-Selling, etc.)
- Mitarbeiterzufriedenheitserhebungen, einschl. Auswertung und Maßnahmenempfehlungen

Das international vernetzte HQM Team bietet zudem Workshops und Seminare an, in denen u.a. das Hotel-Leitbild und die Hotelstrategie oder das eigene Verbesserungsvorschlagswesen gemeinsam erarbeitet werden. Selbstverständlich kann auch die Umsetzung der Handbücher in den Arbeitsalltag begleitet werden.

Unkompliziert und rasch einsetzbar! Das HQM Team zeigt, dass Lehren und Lernen einfach ist und sehr viel Spaß macht. In die Entwicklung der Hotellerie-Branche investieren Barbara Wietasch und Julius Dem auch weiterhin ihr Herzblut. Sie arbeiten bereits an einem eigenen Branchen Newsletter, einer eigenen Hotel Quality Management-Academy für Präsenztrainings und e-learning sowie an einem elektronischen Beurteilungssystem (Index für Mitarbeiter-, Team- sowie Corporateperformance).

Weiterführende Informationen:

www.hotelqualitymanagement.com

**Hotel Quality Management
W&D Consulting Ltd.**

Untere Weißgerber Straße 17

A 1030 Wien

0043-1-7147479

office@hotelqualitymanagement.com

☒ Fenster schließen