

# WELCOME HOTELS

**Guten Abend ...**



WELCOME HOTELS

*you are welcome.*

**... und herzlich Willkommen im  
WELCOME HOTEL PADERBORN!**



**Stephan Dick  
Direktor**

**WELCOME HOTEL  
PADERBORN**



**Ilona Fröse  
Verkaufsleiterin**

**WELCOME HOTEL  
PADERBORN**



**Elke Stahlmecke  
Prokuristin<sup>QMB</sup>**

**WELCOME HOTELS  
GMBH**

## Wer steckt hinter WELCOME HOTELS?



## WELCOME HOTELS - Details im Überblick

### Entstehung:

Januar 1998	Gründung als B.V. in den Niederlanden Büro in Oldenzaal (Nähe Enschede)
Januar 2001	Gründung der GmbH Umzug Büro nach Warstein

### Resultate:

Platz 28	im Ranking „Top 50 der umsatzstärksten Hotelgruppen 2010 in Deutschland“
54,5 Mio. Euro „Blue Chip“	Umsatz in 2010, für 2011 sind 60 Mio. angepeilt AA-Rating im Investment-Rating der Treugast Solution Group

## WELCOME HOTELS – Details im Überblick

### Betriebsstruktur:

- 8 Betriebe im Eigentum (ARO, BAR, LEG, LIP, MES, WES, HIR, UWW)
- 6 Pacht- / Mietbetriebe (BAK, PAD, DAR, ESS, FRA, MAR)
- 3 Managementverträge (MEI, MEL, MER)

### Kapazitäten:

- 17 3- bis 4-Sterne Superior Hotels an 14 Standorten
- 129 Veranstaltungsräume für bis 1.500 Personen
- 1.965 Zimmer mit 3.967 Betten
- rund 1.100 Mitarbeiter = ca. 630 FTEs (**F**ull-**T**ime **E**quivalent)

# WELCOME HOTELS



## QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEM



## Entscheidung –

## Warum ein QM-System?

- Steigerung, Sicherung und Erhalt der Qualität
  - einheitliche Schulungs- und Mystery Check-Kriterien
- Informations-Instrument für alle Mitarbeiter
  - Transparente, eindeutige Dokumentation von Arbeitsabläufen
  - Sicherstellung von Arbeitsabläufen, unabhängig von der Person
- gleichbleibende Leistung im Hotel und kettenweit
- noch mehr Gäste- und Kundenzufriedenheit
- Kosten- und Zeitersparnis

## Herausforderung –

### Was war zu beachten?

- Standardisierung vs. Individualität – wie bringen wird das unter einen Hut?
- Wie bringen wir den QM-Gedanken in die Betriebe?
- Wie setzen wir Ziele & Fristen, ohne dass sie als „Diktat“ verstanden werden?
- QM-System mit oder ohne offizieller Zertifizierung?



## Motto –

## Was soll unser Qualitätsmanagement leisten?

### Unser ganz klarer Wunsch:

„Größtmögliche Standardisierung bei maximaler Individualität“

- **Standardisierung** = QM-System = das Fundament / die Basis
  - „Handgriffe“, die in CL dokumentiert sind (70-80%).
  - Sie sollen immer wieder geübt werden, so dass Ablauf wie Autofahren „automatisch“ läuft und mehr Freiraum für Kommunikation mit dem Gast bleibt.
- **Individualität** = ServiceQ Gedanke = unsere Arbeit am Gast
  - Authentischer und situationsbezogener Umgang mit dem Gast.
  - ServiceQ Gedanke hilft uns, immer den Gast im Blick zu halten, seine individuellen Bedürfnisse und Erwartungen zu erkennen und bietet Ihnen viel Raum für Kreativität, um wirkliche **Gastgeber** zu sein bzw. zu werden.

## Standardisierung –

### Wie ist das WELCOME QM-System aufgebaut?

- Leitsätze „Unser Qualitätsversprechen“
- Checklisten (CL)
- Hauptprozesse (HP)
- Basis-CL zur Erklärung QM
- QM-Ordner je Abteilung mit CL
- Einarbeitungssystem neuer Mitarbeiter
- QMB - zentral und im Hotel

## Standardisierung – Wie wurde das QM-System eingeführt?

- **03.07.2009 Startworkshop mit 110 Führungskräften in ARO**
  - Gründe für QM-System, Vor- und Nachteile
  - Festlegen der zu dokumentierenden Prozessabläufe
  - Ausarbeiten Leitsätze & Unterzeichnung
  - Haus-Aufgabe: QMB wählen
- **1 Woche später 1. QMB Meeting**
  - Erklären der Aufgaben und der To-do-Liste
  - Übergabe der Leitsätze als Poster
- **bis Ende August in den Hotels**
  - Festlegung der A-B-C Prozesse
  - Festlegung AL mit seinen MA, wer bis wann die Prozesse in der Abteilung dokumentiert
- **ab 01.09.2009 Start Erstellung Prozessabläufe**
  - gesamt damals rund 3.000 Prozesse (CL)
  - Ziel bis 30.06.2010 90% fertig / erreicht per 30.06.2010 81% = rund 2.400 CL
  - alles zusätzlich zur normalen Arbeit

**Individualität -**

**welche Zertifizierung passt zu unserem System?**



# WELCOME HOTELS



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

**Freundlicher Service  
in Deutschland.**



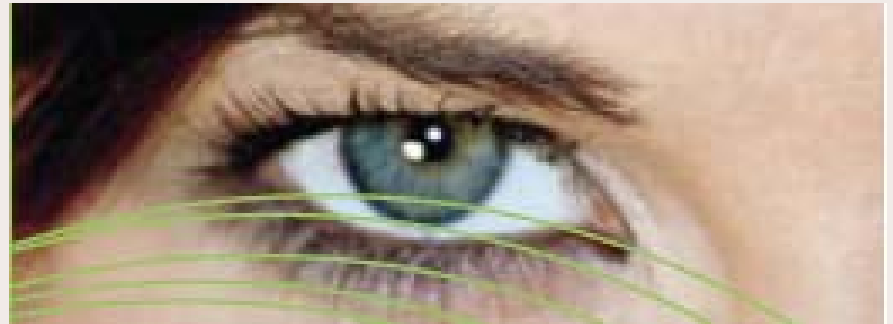
**Hinweis der North West Airline (USA) an Fluggäste, die Deutschland besuchen:**

„Besuchern aus den USA kommen Verkäuferinnen/Verkäufer sowie Bedienungspersonal von Restaurants und Gaststätten als unterkühlt und abweisend vor. Dieses Verhalten ist für das Dienstleistungsgewerbe in Deutschland normal und nicht unhöflich gemeint.“

# WELCOME HOTELS



## ServiceQualität DEUTSCHLAND Zertifizierung



**Gastorientierung !**

**Alles mit den Augen des Gastes sehen.**

## Individualität -

### was macht den ServiceQ Gedanken aus?

Der ServiceQ Gedanke lässt uns unsere Arbeit aus einem anderen Blickwinkel betrachten und uns hinterfragen:

- „Wenn ich Gast wäre, wäre ich dann mit meiner Leistung, wie ich sie gerade erbracht habe, zufrieden oder sogar begeistert?“
- „Wäre ich Gast, was würde mir jetzt in diesem Moment gut tun?“
- Und: Das Gewöhnliche außergewöhnlich gut tun!

Mehr Infos unter [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de)

# WELCOME HOTELS

## Individualität - was beinhaltet die ServiceQ Zertifizierung?

Stufe I:



Qualität begeistert entwickeln und leben  
Aufbau und Entwicklung von Qualität im Unternehmen mit dem Schwerpunkt Servicequalität. Basis ist die Selbsteinschätzung des Betriebs.



Stufe II:



Qualität nachhaltig sichern, prüfen und bewerten  
Sicherung der Qualität im Unternehmen mit den Schwerpunkten Führungsqualität, Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit. Basis ist die Fremdeinschätzung.



Stufe III:



Umfangreiches Qualitätsmanagement-System (TQM)  
Einführung eines Total-Quality-Management-Systems im gesamten Unternehmen. Aufbauend auf den Stufen I und II



## ServiceQ Zertifizierung Stufe 1 –

### Welches waren die wesentlichen Schritte?

- 10.-11.11.2010 Ausbildung der QMB zum Q-Coach
- 1 Woche später Projektvorstellung bei den GM
- bis Mitte Dezember AL-Workshops in den Hotels mit GM & QMB
- Mitte Dezember bis Ende Januar 2011 MA-Info-Veranstaltungen in den Hotels
  
- bis 21.01.2011 Erarbeitung der notwendigen Unterlagen für die Zertifizierung der Stufe 1
- Gegenlesen und Prüfordner erstellen
- 28.01.2011 Versand der Prüfanträge
- 13.04.2011 schriftliche Info, dass alle Hotels Zertifizierung erlangt haben
- 28.04.2011 Urkundenverleihung im Rahmen eines Festaktes
- März 2012 Check Maßnahmenpläne 2011 und 2012

## Kontrollen –

## Wie bleibt das System am Leben?

- zentraler und hoteleigener QMB sowie Q-Coach
- regelmäßiger Check des CBS
- regelmäßiger Check Umsetzungsstatus Maßnahmenplan ServiceQ
- AL-Befragungen
- QM-Audits
- Mystery Check Maßnahmen
- ServiceQ Zirkel
- QM im Alltag – Maßnahmen

## Bestandsanalyse –

### Welche Erfahrungen haben wir bei der Einführung gemacht?

- + Einbeziehen eines externen, QM-erfahrenen Beraters sehr hilfreich (Know How und Manpower)
- + Start mit Führungskräfte-Workshop sehr gut – alle im Boot und niemand konnte sagen „das habe ich nicht gewusst“
- + Stolz, das Projekt gemeinsam „gestemmt“ zu haben
- + Dank aus den eigenen Reihen an QMB für das penetrante Nachhaken
- + Stärkung des Gemeinschaftsgefühls
- + mittlerweile insgesamt rund 3.200 Prozesse dokumentiert
- +/-Umsetzung steht und fällt mit der Führungskraft in der Abteilung
- wenn Ausmaß bewusst gewesen wäre, mehr Zeit eingeplant
- Dienstleistung wird durch Menschen erbracht, daher nicht „planbar“ wie bei maschineller Produktion

## Bestandsanalyse – Wie lebt QM-Gedanke heute im Alltag?

- + Insgesamt große Akzeptanz des gesamten Systems
- + Einarbeitung neuer Mitarbeiter deutlich vereinfacht
- + sehr positives Feedback von neuen Mitarbeitern
- + System lebt aktiv in Admin-afinen Abteilungen
- + QM im Alltag - „CL der Woche“ hat sich bewährt
- + Anfragen von ServiceQ Betrieben
  
- +/- Umsetzung steht und fällt weiterhin mit der Führungskraft
- Systemumsetzung in Admin-“schwachen“ Abteilungen
- QMB Wechsel
- Leben des ServiceQ Gedankens noch ausbaufähig
- Zeitfaktor und der Alltag größte Herausforderungen
- K.O.-Satz „Soll ich den Gast also stehen lassen?“
- QM ist kein Selbstläufer; kontinuierliche Ansprache, Schulung u. Kontrolle essentiell wichtig

**Ihre Fragen?**

**Herzlichen Dank für Ihr Interesse –  
und nun auf zur Hotelbesichtigung!**