

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^{QMB}**

**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

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!**