

Beratergruppe Salzburg:

## **Lifestyle-Hotel „Der Wastwirt“ aus St. Michael erhielt Service Quality System Gütesiegel**

**Als erster gastronomischer Betrieb im Bundesland Salzburg konnte das Lifestyle-Hotel „Der Wastwirt“ das Service Quality System Zertifikat der TÜV Rheinland Group auf der ITB in Berlin in Empfang nehmen.**

Qualitätssicherung und –verbesserung aus der Sicht des Gastes ist eine Anforderung der Zeit an Gastronomie und Hotellerie. Der Gast erwartet etwas für sein gutes Geld und ist bereit, mehr auszugeben, wenn die Leistungen des Betriebes seinen Erwartungen zumindest entsprechen. Das kleine Lächeln, der gute Tipp oder eine spezielle Information können da Vieles bewirken und sind auch die beste Werbung für das jeweilige Haus.

Die Beratergruppe Salzburg hat die TÜV Rheinland Group als Kooperationspartner für qualitätssichernde und –steigernde Maßnahmen für Gastronomie und Hotellerie gewählt. Aus gutem Grund: Mit dem Service Quality System (SQS) wurde ein hervorragender Standard geschaffen, der die Leistungen eines Tourismusbetriebes aus der Sicht des Gastes bewertet und das Verbesserungspotenzial feststellt. Alle Bereiche des Unternehmens werden durchlaufen, danach wird analysiert und ein Maßnahmenkatalog erstellt. Viele Betriebe haben sich durch die Optimierung der Abläufe bereits noch mehr Geld erspart, Fehlerquoten konnten reduziert bzw. ausgeschaltet werden, die Kundenzufriedenheit stieg und mit ihr der Umsatz. Denn wenn der Gast zufrieden ist, kommt er gerne wieder.

„Gut geschulte und noch besser informierte Mitarbeiter sind Gold wert. Sie sind die besten aktiven Verkäufer und somit auch unsere besten Werbeträger neben der Qualität unseres kulinarischen und freizeitbezogenen Angebots“, so Rudi Baier vom Lifestyle-Hotel „Der Wastwirt“ in St. Michael. Die Verleihung des Zertifikats bestätigte ihm, dass er „richtig liege“. Martin Holzapfel von der Beratergruppe Salzburg sieht in diesem Standard zum ersten Mal auch die Sofffacts, die zusätzlich zur guten Ausstattung viel bewirken können, mit einbezogen. Der große Vorteil für das Unternehmen besteht in der laufenden Aktualisierung und Hinterfragung des Erreichten. Die TÜV Rheinland Group vergibt das Service Quality System Gütesiegel für drei Jahre. Während der Zertifizierungsphase werden drei Audits durchgeführt, zwei davon offen und eines als Mystery Audit. Die Ergebnisse werden jeweils mit dem Unternehmen besprochen.

Martin Holzapfel von der Beratergruppe Salzburg erklärt den Ablauf zur Erlangung des Zertifikats: „Bei einem Erstgespräch, an dem die Unternehmensleitung und die Inhaber der Schlüsselpositionen teilnehmen, werden die Ziele und das Leitbild erstellt. Danach werden im Rahmen eines Routenplanes alle Stationen durchlaufen, die ein Gast auch passiert und das Verbesserungspotenzial wird ermittelt. In einem Maßnahmenkatalog wird erfasst, welche Mitarbeiter welche Bereiche abdecken und wie welche Abläufe optimiert werden können. Laufende Schulungen tragen zur Motivation und zur Einschwörung der Mitarbeiter auf die Philosophie des Hauses bei. In regelmäßigen Abständen werden die Verbesserungen hinterfragt und Bestehendes aktualisiert“.

**Nähere Informationen über qualitätssichernde Maßnahmen und das Service Quality System Gütesiegel erhalten Sie bei der**

Beratergruppe Salzburg, Martin Holzapfel  
Rainbergstraße 3a, 5020 Salzburg,  
Tel. +43 (0)662 / 87 68 98, Mobil: +43 (0)664 / 43 47 594  
holzapfel@beratergruppe-salzburg.at  
www.beratergruppe-salzburg.at

Abdruck honorarfrei! 2 Belegexemplare erbeten!  
Kurztext 3.502 Zeichen (mit Leerzeichen)

**Bei weiteren Fragen:** Martin Holzapfel, 0664/43 47 594, holzapfel@beratergruppe-salzburg.at