



PRESSEINFORMATION

Service Quality System Gütesiegel für
das Lifestyle Hotel "Der Wastlwirt" / St. Michael i.Lg.
auf der ITB

Beratergruppe Salzburg:

Servicequalität zahlt sich aus

ITB Berlin: Das Service Quality System Zertifikat der TÜV Rheinland Group wurde als erstem Gastronomiebetrieb im Bundesland Salzburg dem Lifestyle-Hotel „Der Wastlwirt“ übergeben.

Der Standard „Service Quality System“ zeichnet Unternehmen aus, die aus Sicht der Gäste höchste Serviceorientierung – das bedeutet Kundenzufriedenheit – gewährleisten können. Der Lungauer Betrieb wurde erfolgreich geprüft und konnte nun in Berlin auf der ITB, der bedeutendsten Tourismusmesse Europas, das Zertifikat der TÜV Rheinland Group in Empfang nehmen.

Gerade im Urlaub und in der Gastronomie erwartet der Gast einen perfekten Service - und die Qualität der Dienstleistungen ist der Garant für zufriedene Kunden. Somit ist der systematische und kontinuierliche Aufbau der Servicequalität eine wesentliche Grundlage des Geschäftserfolgs.

Das auf eine mehr als 500-jährige Tradition zurückblickende Wirtshaus in St. Michael vermittelt seinen Gästen sowohl im Gasthaus als auch im Lifestyle Hotel „Der Wastlwirt“ ein außergewöhnliches Lebensgefühl durch besondere Genuss- und Wellness-Erlebnisse.

Mit dem ersten österreichischen Lifestyle-Hotel beschritt die Hoteliersfamilie Rudi und Elfi Baier bereits neue Wege. Rund 25 Mitarbeiter beraten und begleiten die Gäste des Hauses als Lifestylecoach nicht nur bei der Ernährung, sondern auch in allen Fragen von Wellness und Freizeitgestaltung. Um dieses hohe Niveau in der Servicequalität zu gewährleisten, werden die Mitarbeiter laufend geschult. Die Verleihung des Service Quality System Gütesiegels bestärkt Familie Baier und bestätigt sie darin, den richtigen Kurs eingeschlagen zu haben.

Warum orientiert sich ein Salzburger Betrieb an den strengen Richtlinien der TÜV Rheinland Group?

Dazu Martin Holzapfel von der Beratergruppe Salzburg: „Nun, die Sache ist denkbar einfach: Beinahe die Hälfte der Gäste kommt aus Deutschland - und die TÜV Rheinland Group hat mit dem Service Quality System (SQS) einen hervorragenden Standard entwickelt, der es dem gastronomischen Dienstleister ermöglicht, eine große Kundenzufriedenheit zu erreichen und diese auch langfristig zu erhalten. Deshalb haben wir die TÜV Rheinland Group als Kooperationspartner gewählt. Für uns ist es wichtig, dass Qualitätssicherung aus der Sicht des Gastes auf hohem Niveau betrieben wird. Denn der Gast ist König und soll sich auch als solcher fühlen können. Das schlägt sich letztendlich im Umsatz unserer Kunden, der jeweiligen Unternehmen, nieder.“

Wie funktioniert das Service Quality System für Gastronomie und Hotellerie?

Der erste Schritt: Gemeinsam mit dem Unternehmer und den Inhabern von Schlüsselpositionen findet ein Erstgespräch statt, das einen halben Tag in Anspruch nimmt. Leitbild und Ziele werden erarbeitet, danach kommt quasi die Bestandsaufnahme. Servicerouten von der Ankunft bis zur Abreise werden aus der Sicht des Gastes durchlaufen (Abholung, Rezeption, Zimmer, Bad, Restaurant, Bar, Wellness- und Fitnessbereich, Freizeit- und



Schlechtwetterangebot, Beratung, Abreise). Die darauffolgende Analyse zeigt das Verbesserungspotenzial auf.

Der zweite Schritt: Verfahrensanweisungen werden erstellt: Wer macht was wo und wie? Mitarbeiterschulungen, Hinterfragen der Fortschritte und regelmäßige Diskussion.

Das Service Quality System Gütesiegel wird für 3 Jahre verliehen und beinhaltet in diesem Zeitraum 3 Audits seitens der TÜV Rheinland Group: zu Beginn ein „Offenes Audit“, das die Potenziale aufzeigt, einige Zeit später ein „Mystery Audit“ mit einer Ergebnisbesprechung am Ende und danach noch einmal ein „Offenes Audit“.

Die Vorteile für den Unternehmer liegen auf der Hand

Besserer aktiver Verkauf und gründlichere Beratung durch gut informierte und motivierte Mitarbeiter: kontinuierliche Weiterentwicklung und Qualitätssicherung bringen mehr Kundenzufriedenheit und dadurch eine Umsatzsteigerung. Optimierte Abläufe und geschulte Mitarbeiter senken die Kosten und viele Fehler können vermieden werden.

Der große Vorteil für den jeweiligen Betrieb: seine Individualität bleibt zur Gänze erhalten. Er wird durch das Qualitätssicherungssystem nicht schablonisiert.

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!
Langtext 4.467 Zeichen (mit Leerzeichen)

Beilage: 3 Fotos

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an: Martin Holzapfel, Tel. 0664 / 43 47 594

Fotos und Bildtexte



ITB in Berlin: Verleihung des Service Quality System Gütesiegels der TÜV Rheinland Group an das Lifestyle Hotel „Der Wastwirt“ aus St. Michael/Lg. Von links: Christian Erbst (Auditor TÜV Rheinland Group, Sonja Kretschmer (Leiterin Zertifizierungsstelle TÜV Rheinland Group), Rudi Baier (Lifestyle Hotel „Der Wastwirt“) und Martin Holzapfel (Beratergruppe Salzburg)



Das Team der Beratergruppe Salzburg: Von links Mag. Gerhard Pettin, Vorsitzender der Beratergruppe Salzburg, Dr. René Tittler, Unternehmensberater, Susanne Holzapfel, Unternehmensberaterin und Fachtrainerin, Martin Holzapfel, Unternehmensberater Sparte Tourismus



Außergewöhnliches Genuss- und Wellness-Erlebnis im Gasthaus und Lifestyle Hotel „Der Wastwirt“ in St. Michael

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Martin Holzapfel, Tel. 0664 / 43 47 594, holzapfel@beratergruppe-salzburg.at