

Service mit Qualität

Getreu der „you are welcome“-Unternehmensphilosophie gehören zum Erfolgskonzept des Unternehmens neben der Leidenschaft für den Beruf auch ein professioneller, kompetenter Service sowie die konstante Leistung am Gast. Denn nur der kontinuierliche Ausbau der Servicequalität garantiert eine langfristige Gästezufriedenheit. So hatten sich die Welcome Hotels bereits 2010 dazu entschieden, die Zertifizierung der ServiceQualität Deutschland zu implementieren und sich damit in besonderem Maße der Optimierung der Dienstleistungen in allen 17 Häusern zu widmen. Mit der Initiative ServiceQualität Deutschland wird Dienstleistern ein Instrument an die Hand gegeben, das dabei hilft, den Kundenansprüchen gerecht zu werden, die Mitarbeiter stärker für die Wünsche und Bedürfnisse ihrer Kunden zu sensibilisieren und die internationale Wettbewerbsfähigkeit langfristig zu gewährleisten. Das Q steht dabei als Symbol für herausragende Servicequalität in Deutschland. Das anerkannte Siegel wird jeweils für einen Zeitraum von drei Jahren an das jeweilige Unternehmen verliehen.

Basis für die gelebte Servicequalität bildet das kettenweite Qualitätsmanagement System, in dem die wesentlichen Arbeitsabläufe aller Abteilungen schriftlich dokumentiert sind. So ist garantiert, dass die rund 1.100 Mitarbeiter der Welcome Hotelgruppe die alltäglichen Arbeitsabläufe stets in gleichbleibender Qualität meistern. Diese Abläufe sollten so weit verinnerlicht werden, dass sie in „Fleisch und Blut übergehen“, so dass die Aufmerksamkeit alleine dem Gast gelten kann. Elke Stahlmecke, Prokuristin der Welcome Hotels und verantwortliche Initiatorin der Zertifizierung vergleicht den Prozess mit dem Autofahren: „Als Fahranfänger ist man vereinnahmt von Kuppeln, Schalten und Lenken. Sobald dieser Ablauf jedoch verinnerlicht ist, hat man den Kopf frei, sich auf das Wesentliche – auf den Verkehr – zu konzentrieren. Wenn die Hotelmitarbeiter die reinen Handgriffe so weit üben, bis sie quasi automatisch ablaufen, dann liegt der Fokus zu 100 Prozent beim Gast.“ Darüber hinaus wird durch das QM-System sichergestellt, dass Abläufe in regelmäßigen Abständen überprüft und optimiert werden. Das fördert die systematische Weiterentwicklung von Mitarbeitern und Unternehmen zugleich.

PRESSEKONTAKT
WELCOME HOTELS

Jeschenko MedienAgentur
Köln GmbH
Eugen-Langen-Straße 25
D-50968 Köln

Tel. +49(0)221.3099-0
Fax +49(0)221.3099-200
info@jeschenko.de

www.welcome-hotels.com