

AHGZ.de AHGZjobs.de AHGZpeople.de AHGZimmo.de AHGZ - Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung


**AHGZ ONLINE** Das Newsportal für Hotellerie und Gastronomie Eingelogg als Sabine Schmid [Logout](#)  
[Meine Einstellungen](#)

**HOME THEMEN MARKTPLATZ EVENTS ABONNEMENT INSERIEREN ARCHIV Premium**

News | Newsletter | Märkte und Unternehmen | Management und Praxis | Regional und Lokal | Jobs und Mehr | Immo und Mehr | der hoteller

Home » Ressorts » Management und Praxis » Strenge Tests für starke Marken

**ANZEIGE**




**0% Fleisch** Vales Fleisch genießen.

**Hotellerie**

### Strenge Tests für starke Marken (Seite 1 von 2)

Autor: **Susanne Stauß** [» Weitere Artikel vom 04.09.2010](#)  
[» bisher keine Kommentare](#)  
[» Jetzt Kommentar schreiben](#)



Hotelmarken stehen für Qualität. Ketten prüfen regelmäßig die Standards. Foto: iStockphoto

Wachstum läuft bei den großen internationalen Hotelgruppen zum Großteil über Franchise-Verträge. Das spart Kapital und andere Ressourcen. Um die Qualitätsstandards ihrer Marken auch bei den Häusern mit fremdem Betreiber zu sichern, setzen Hotelketten auf strenge Auswahlkriterien und Kontrollen nach Vertragsabschluss.

Zu den Qualitätstests bei Radisson Blu gehört mindestens ein jährlicher Check. Diese Quality Performance Review (QPR) wird durch ein externes Unternehmen vorgenommen. Für die Service-Leistungen und den Markenauftritt gibt es eine eigene, 35 Punkte umfassende Checkliste. Der Fragenkatalog umfasst insgesamt 400 Kriterien. Die Gästezufriedenheit wird sowohl bei Park Inn als auch bei Radisson Blu durch das Online-Programm von Medallia ([www.medallia.com](http://www.medallia.com)) gemessen. Dieses System aus den USA befragt Hotelgäste nach ihrer Rückkehr per Mail nach der Qualität des Aufenthalts. Die Ergebnisse jedes einzelnen Hotels können von der Rezidor-Zentrale eingesehen werden. Auch sonstige Online-Bewertungen, Beschwerden oder ähnliches werden an die zuständige Abteilung für Franchise Services weitergeleitet und dann an das Hotel kommuniziert.

**Anonyme Tests**

Im Dreiecksverhältnis sieht Karl-Heinz Pawlizki, Director Global Operations bei InterConti Hotels Group (IHG), kein Problem. „Wir arbeiten sowohl mit größeren Gesellschaften als auch mit Einzelinvestoren und -betreibern zusammen“, sagt er. Umfangreiche Qualitätstests, die einmal jährlich anonym von einer externen Firma vorgenommen würden, garantierten die Qualität der Häuser. Wer die wichtigsten zehn Punkte trotz Abmahnung nicht erfüllt, verliere die Lizenz. Bisher finden Gästebefragungen bei den Marken Holiday Inn, Express by Holiday Inn und InterContinental in Papierform statt, ab dem nächsten Jahr werden sie laut Pawlizki mit einem eigenen System aus den USA per Mail erfolgen. Eine zunehmend größere Rolle spielen Bewertungen im Internet.

**Internet als Qualitätsmesser**

Dank des Internets mit seinen zahlreichen Foren und Hotelbewertungssystemen ist es heute grundsätzlich einfacher als früher, die Qualität einzelner Häuser zu überprüfen. Mit mehr als 190 Hotels, darunter überwiegend Häuser von Privathoteliers, hat Best Western Deutschland dabei alle Hände voll zu tun. Seit Anfang des Jahres arbeitet das Unternehmen beim Online-Monitoring mit TrustYou Analytics zusammen. Dabei werden Gästemeinungen aus über 60 Internetquellen analysiert. Auf Knopfdruck wird das Gästefeedback im Internet so aufbereitet, dass es jederzeit für die Sicherung der Qualität der einzelnen Hotels genutzt werden kann. Darüber hinaus arbeitet auch Best Western mit Medallia.

„Das Feedback aus der schriftlichen Befragung im Haus ist aber nach wie vor drei- bis viermal so umfangreich wie das aus der elektronischen, weil dort alle Buchungen erfasst werden“, sagt Geschäftsführer Marcus Smola. Um die Individualisten unter Kontrolle zu halten, schreibt das 120-seitige Werk „Qualitätsrichtlinien 2010“ von Best Western jeden Handgriff bis ins kleinste Detail vor. Die Best-Western-Prüfer kommen mindestens einmal jährlich in die Betriebe und checken rund 1000 Punkte.

Auch Smola arbeitet gern mit Grand City als Betreiber zusammen. Inzwischen zählen schon neun Grand-City-Hotels in Deutschland zu Best Western, bis zum Jahresende 2010 sollen es mindestens 18 sein.

Das Einbeziehen von Kundenurteilen hat auch bei den Choice Hotels Europe an Bedeutung gewonnen. „Früher wurden die Hotels allein nach den harten Fakten beurteilt, heute ist das Thema Gästezufriedenheit in den Fokus gerückt“, erläutert Margit Hug, Managing Director Germany and Central Europe bei Choice. Neben der Zusammenarbeit mit Medallia hat Choice 2009 das Gästezufriedenheitsprogramm komplett überarbeitet. Seitdem fanden regionale Schulungen mit mehr als 100 Mitarbeitern zum Thema Kundenzufriedenheit statt. „Im Bereich Franchise-Development schauen wir uns vor einem ersten Gespräch auch die Bewertungen auf den diversen Portalen an“, sagt Hug.


[» Weiterlesen auf Seite 2](#)

Lesen Sie hierzu auch folgende Artikel:

**Hotellerie:** Gute Marken brauchen Kontrolle (04.09.2010)  
**Editorial:** Drum prüfe, wer sich bindet (04.09.2010)  
**In eigener Sache:** Bedingt tauglich (01.05.2010)  
**Management & Praxis:** Expertentipp von Jessica Vogelpoel: Ohne System gibt es keine Hygiene (20.02.2010)  
**Management:** Ohne Konzept geht man baden (16.11.2009)  
**Das Thema:** Der Markt bewegt sich (02.02.2008)

Erschienen in der Allgemeinen Hotel- und Gastronomie-Zeitung, Ausgabe 2010/36, Seite 5

**NEWS ONLINE** News aus den Regionen



**Dienstleister stellen sich vor**

Im AHGZ-Einkaufsführer finden Sie Anbieter von Produkten und Dienstleistungen für die Hotellerie und Gastronomie.

Suche nach:

**IMMOBILIEN-ANGEBOTE**

**Immobilien zum Mieten**  
Modern eingerichtetes Bis...  
in Ruppichteroth  
GASTRONOMIEOBJEKTE im wes...


**Immobilien zum Kaufen**  
Traumangebot - Karibik (D...  
Voll eingerichtete Gastst...

**Immobilien zum Pachten**  
Restaurant - Bistro - Piz...  
Landgasthof bei Bad Birnb...

[» Weitere Immobilien-Angebote](#)

**Buchtipps**

Die AHGZ-Redaktion empfiehlt:



**Makler stellen sich vor**


In der AHGZImmo-Maklersuche finden Sie Makler für Immobilien aus Hotellerie und Gastronomie.

Baden-Württemberg

**STATISTIKEN ZUR HOTELLERIE UND GASTRONOMIE AUS:**

**HORIZONtstats**  
STATISTIKER ZU MARKETING, WERBUNG UND MEHRER

**Unsere Medienpartner**



**STELLENANGEBOTE**

06.09.2010  
Commis de Rang m/w  
Franz & Wach Culinary  
Recruiting in Deutschland  
Stimpfach

05.09.2010  
Commis de rang m/w  
Columbia Hotel Bad Griesbach in  
Bad Griesbach

06.09.2010  
studentische Mitarbeiter  
m/w  
Phantasieland Gastronomie GmbH  
in Brühl bei Köln

[» Weitere 3500 Stellenangebote](#)

**www.erfolg7prozent.de**

Teilen auch Sie uns mit, wie Sie Ihre Steuererleichterung weitergeben!

**AHGZ.de Umfrage**

Lesepause: Welche Zeitungslektüre hatten Sie für Ihre Gäste bereit?

In unserer Leselounge gibt es unter anderem viele internationale Tageszeitungen.

Wir bieten eine bunte Auswahl an Yellow Press, Magazinen und Zeitungen.

Bei uns können Gäste das regionale Lokaltätchen lesen.

Abonniert haben wir nichts, aber gerne besorgen wir die gewünschten Titel.

[» Zwischenergebnis ansehen](#)

**Talk mit dem Chefredakteur**

**Hendrik Markgraf:**  
»Drum prüfe, wer sich bindet«

Schon 1 Kommentare.  
[» Jetzt mitdiskutieren!](#)

**Leser-Top5 des Tages**

**Gastronomie**  
München: Grinsekatzte hat ausgegrinst (22.03.2010)

**Gastronomie**  
Casting-Show: Deutschland sucht den Meisterko... (29.04.2010)

**Hotellerie**  
Eigene Hotelimmobilien im Fokus (05.09.2010)

**Hotellerie**  
Strenge Tests für starke Marken (04.09.2010)

**Konzepte: Bar FCUK Yoga in Essen**  
FCUK Yoga: Ein Cocktail-Tempel (24.07.2010)

[» Aktuelle News auf AHGZ.de](#)

ANZEIGE

Jetzt neu!

Hotellerie

## Strenge Tests für starke Marken (Seite 2 von 2)

Autor

Susanne Stauß

» Weitere Artikel vom 04.09.2010  
 » bisher keine Kommentare  
 » Jetzt Kommentar schreiben



Hotelmärkte stehen für Qualität. Ketten prüfen regelmäßig die Standards Foto: iStockphoto

Bei Accor werden die Online-Bewertungsportale von jedem Hotel selbst gesichtet. Bei Häusern der Marken All Seasons, Etap und Mercure findet jährlich ein anonymer Qualitätstest sämtlicher Bereiche der Hotels nach Marken-Checkliste (300 bis 400 Kriterien) statt. Die Kriterien werden alle ein bis zwei Jahre überarbeitet und sind für alle Länder gleich. Die Ausnahme bilden gesetzliche und lokale Gegebenheiten. Hinzu kommen Hygieneaudits nach HACCP durch das Institut Fresenius in Küche und Zimmer.

Jeder All-Seasons-Gast hat zudem die Möglichkeit, ein Feedback im Online-Gästebuch der Marke zu geben. Auf Wunsch erhält er eine direkte Antwort des Hoteldirektors. Die Qualitätstests für die Marke Ibis unterscheiden sich von den anderen Accor-Brands. Ein Jahr nach der Eröffnung werden diese Hotels nach ISO 9001 zertifiziert, danach einmal pro Jahr intern nach ISO 14001 geprüft, extern nach Stichproben. Ibis-Hotels müssen die 15-Minuten-Servicegarantie und die Ibis-Umweltcharta erfüllen. Hinzu kommt ein externes anonymes Produkt-Audit pro Jahr

sowie ein jährliches Hygiene-Audit durch Fresenius, einschließlich einer Prüfung auf Legionellen.

ANZEIGE

## Accor schaut auf Hygiene

Umfangreiche Checklisten und Tests gibt es auch bei Steigenberger. „Nach Marke inhaltlich variierend, haben unsere Checklisten für Franchisenehmer zirka 1200 Kriterien“, sagt Entwicklungschef Claus-Dieter Jandel. „Sie werden von uns an den Häusern überprüft, hinzu kommen anonyme Tests, die bei positivem Ergebnis mindestens einmal jährlich durchgeführt werden, sonst häufiger. Online-Bewertungen werden fortlaufend beobachtet und mit dem Franchisenehmer diskutiert.“ Die Franchise-Manuals von Steigenberger enthalten dabei nicht nur Angaben für die Hardware. Sie umfassen auch Kriterien für die Software – wie Mitarbeiterqualifikation – und die Unternehmensführung, etwa zur Preispolitik. Außerdem werden die Direktoren und Abteilungsleiter der Franchise-Häuser mindestens einmal jährlich zu zentralen Meetings eingeladen.

Viel Wert legt Hilton auf die Auswahl geeigneter Franchisenehmer. „Das Management-Unternehmen muss ein plausibles Konzept vorlegen und adäquate Ressourcen zur Verfügung haben“, sagt Olivier Harnisch, Vice President Deutschland und Schweiz. Außerdem werde die Einstellung der General Manager von Hilton überwacht und Kandidaten genehmigt. Je nach Land müssen sogar die Lebensläufe der Abteilungsleiter vor Einstellung zur Genehmigung vorgelegt werden.

## Vor Eröffnung kommt Kontrolle

In der Voreröffnungsphase oder Übergangsphase bewacht die technische Abteilung von Hilton die erforderlichen Bau- oder Umbauarbeiten, um alle Standards zu gewährleisten. Dies erfolgt in Zusammenarbeit mit der Abteilung Brand Performance Support (BPS), die später für die Unterstützung des Franchisees und die Einhaltung der Brand Standards zuständig ist.

Vor der Eröffnung des Hotels erfolgt die erste Qualitätskontrolle, danach wird zweimal jährlich durch die Abteilung Quality Assurance (QA) eine anonyme Qualitätsprüfung durchgeführt. Außerdem besucht die BPS das Hotel ebenfalls zweimal jährlich angekündigt und berät hinsichtlich Gästezufriedenheit und Markentreue. Bestandteil dieses Besuchs sind auch die Ergebnisse von Medallia-Auswertungen. Zusätzlich werden Gästekommentare auf Social-Media-Seiten, Beschwerdefälle und die Qualitätstests besprochen.

Alle diese Regelungen bewahren auch die stärksten Ketten nicht vor schwachen Gliedern. Werden diese erkannt und können sie ihre Defizite nicht in kürzester Zeit beheben, droht der Ausschluss. „Im vergangenen Jahr mussten wir uns aus diesem Grund von zwei Häusern trennen“, sagt Marcus Smola von Best Western.

Like

Be the first of your friends to like this.

Lesen Sie hierzu auch folgende Artikel:

Hotellerie: Gute Marken brauchen Kontrolle (04.09.2010)

Editorial: Drum prüfe, wer sich bindet (04.09.2010)

In eigener Sache: Bedingt tauglich (01.05.2010)

Management &amp; Praxis: Expertentipp von Jessica Vogelpoel: Ohne System gibt es keine Hygiene (20.02.2010)

Management: Ohne Konzept geht man baden (16.11.2009)

Das Thema: Der Markt bewegt sich (02.02.2008)

Erschienen in der Allgemeinen Hotel- und Gastronomie-Zeitung, Ausgabe 2010/36, Seite 5

Social Bookmarks

1 2

Drucken

ANZEIGE

News aus den  
Regionen

www.erfolg7prozent.de

Teilen auch Sie uns  
mit, wie Sie Ihre  
Steuererleichterung  
weitergeben!

AHGZ.de Umfrage

Lesepause: Welche  
Zeitungselektüre halten Sie für  
Ihre Gäste bereit?

- In unserer Leseluoge gibt es unter anderem viele internationale Tageszeitungen.
- Wir bieten eine bunte Auswahl an Yellow Press, Magazinen und Zeitungen.
- Bei uns können Gäste das regionale Lokaltätchen lesen.
- Abonniert haben wir nichts, aber gerne besorgen wir die gewünschten Titel.

» Zwischenergebnis ansehen

AHGZ PEOPLE Frage der Woche

» Windenergie



» Jetzt mitdiskutieren!

AHGZ ONLINE

Leser-Top5 des  
Tages

Gastronomie  
München: Grinsekatz hat  
ausgegrinst (22.03.2010)

Gastronomie  
Casting-Show: Deutschland  
sucht den Meisterk...  
(29.04.2010)

Hotellerie  
Eigene Hotelimmobilien im  
Fokus (05.09.2010)

Hotellerie  
Strenge Tests für starke  
Marken (04.09.2010)

Konzept: Bar FCUK Yoga in  
Essen  
FCUK Yoga: Ein Cocktail-  
Tempel (24.07.2010)

» Aktuelle News auf AHGZ.de

ANZEIGE

Dienstleister stellen  
sich vor

Im AHGZ-Einkaufsführer finden Sie Anbieter von Produkten und Dienstleistungen für die Hotellerie und Gastronomie.

Suche

nach:

Suchen

AHGZ IMMO

Immobilien-  
Angebote

Immobilien zum Mieten

Bistro - Toplage - Sidel...

Teneriffa Süd: Kompl. ein...

Immobilien zum Kaufen

Landgasthaus mit Pension ...

in Mörtenbach

Hotel - Restaurants in Ba...

Immobilien zum Pachten

Bekannter

Gastronomiebetrie...

Traditions-Café-Konditore...

» Weitere Immobilien-Angebote

Buchtipp

Die AHGZ-Redaktion empfiehlt



AHGZ IMMO

Makler stellen sich  
vor

In der AHGZImmo-  
Maklersuche finden Sie Makler  
für Immobilien aus Hotellerie und  
Gastronomie.

Baden-Württemberg

Makler suchen

Statistiken zur Hotellerie und  
Gastronomie aus:

HORIZONtstats

STATISTIKEN ZU MARKETING, WERBUNG UND PREISEN

Unsere Medienpartner



AHGZ JOBS

Stellenangebote

06.09.2010

Commis de Rang m/w

Franz &amp; Wach Culinary

Recruiting in Deutschland

Stimpfach

05.09.2010

Commis de rang m/w

Columbia Hotel Bad Griesbach in

Bad Griesbach

06.09.2010

studentische Mitarbeiter

m/w

Phantasialand Gastronomie GmbH

in Brühl bei Köln

» Weitere 3500 Stellenangebote