



- **Software:** e-QSS im Miet-Modell
- **Einsatzgebiete:** Hotelprüfungen
- **Durchführung von Qualitätsprüfungen**

Ausgangslage:

Die VCH-Hotelkooperation suchte 2008 nach einem IT-gestützten Qualitätssicherungssystem, das zum einen die Qualitätsvorgaben der VCH-Hotels abbilden kann und zum anderen die einzelnen Hotels miteinander verglichen werden können. Dabei sollte ein einheitlicher Fragenkatalog auf Basis der VCH-Standards Grundlage der Bewertung sein. Im April 2008 wurde in einem gemeinsamen Workshop mit der Neumann & Neumann Software & Beratungs GmbH und Teilnehmern einzelner VCH-Hotels dieser Fragenkatalog erarbeitet und in die verschiedenen Hotelkategorien der 3- und 4-Sterne-Häuser untergliedert. Hierbei wurde auch Wert auf die VCH Kriterien gelegt. Im Anschluss wurden die Fragenkataloge in die Software e-QSS implementiert und für die VCH-Hotels bereitgestellt.



Reservierungsbestätigung mit Infomaterial des Hotels per Post, der Check-In, die öffentlichen Bereiche des Hotels, Hotelzimmer, Restaurant, Bar, Speisen und Getränke, Sauberkeit, Check-Out. Zu dem normalen Fragenkatalog werden weitere Aspekte wie zum Beispiel Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie VCH-spezifische Anforderungen wie Regionalität oder Marketing abgefragt.

Kundennutzen:

Nach Abschluss der Qualitätsdokumentation erhält die Geschäftsstelle der VCH-Hotels Deutschland den Auswertungsbericht. Dieser Bericht wird an das betreffende Hotel weitergeleitet. In den Berichten sind alle Mängel detailliert beschrieben, so dass das jeweilige Hotel seine Schwächen erkennt und beseitigt - und dadurch die Qualität zum Wohle des Gastes steigert.

Lösung:



Seit Ende 2008 werden die Hotels durch ausgewählte Mitarbeiter in führenden Positionen anderer VCH-Hotels anonym besucht und geprüft. Diese „Hoteltester“ dokumentieren mittels e-QSS auf dem Smartphone die einzelnen Prüfpunkte, halten sich somit strikt an den vorgegebenen Fragenkatalog und folgen einer einheitlichen Vorgabe. Hierbei werden alle Aspekte eines Hoteltests berücksichtigt, unter anderem die telefonische Reservierung, die

Fazit und Ausblick:

Mit dem Einsatz von e-QSS ist es möglich, alle VCH-Hotels einheitlich zu beurteilen und diese einschließlich der VCH-Standards zu vergleichen.

„Durch das e-QSS Modell ist eine schnelle und durchgängige Qualitätssicherung in unseren VCH-Hotels möglich und für den Gast erlebbar“, so VCH-Mitarbeiterin Claudia Gregor.



Die Hotels

Seit über einem Jahrhundert stehen die VCH-HOTELS in Deutschland und den angrenzenden europäischen Nachbarländern für Gastlichkeit, Freundlichkeit, guten Service und Behaglichkeit. Die ca. 60 Häuser der Kooperation sind als Stadt-, Ferien-, Kur-, Tagungshotels und Gästehäuser an vielen interessanten Standorten zu finden. VCH-HOTELS legen Wert auf einen pfleglichen Umgang mit den Ressourcen der Natur und den Einsatz regionaler Produkte in Küche und Reinigung.

Die Referenz interessiert Sie? Gerne stellen wir den Kontakt zum Ansprechpartner her!