

## WAS BRINGT DIE ZERTIFIZIERUNG DURCH DEN DEUTSCHEN WELLNESS VERBAND?

ERFAHRUNGEN VON HOTELIERS AUS DEUTSCHLAND UND ÖSTERREICH MIT DEN QUALITÄTS-CHECKS DES DEUTSCHEN WELLNESS VERBANDES



Über 70 Wellness-Betriebe tragen inzwischen das Siegel des Deutschen Wellness Verbandes e.V. für geprüfte Qualität. Trotz einer Reihe von Nachahmern hat sich inzwischen – auch international – ganz klar herausgestellt, dass die Wertigkeit dieser Auszeichnung im Vergleich der Alternativen in vielerlei Hinsicht konkurrenzlos ist. Der Deutsche Wellness Verband prüft im Interesse und zum Schutz der Verbraucher – allein diese Tatsache sorgt für nachhaltige Aufmerksamkeit bei Gästen, aber auch bei der Presse. Und: Der sehr umfangreiche Ergebnis-Report leuchtet akribisch bis ins letzte Detail die Leistungsfähigkeit des gesam-

ten Betriebes unter dem Aspekt „Wellness“ aus. Immer wieder sind Hoteliers tief beeindruckt von der Kompetenz und den vielen Hinweisen, die sie von den Prüfern der Kadner Hotel Consulting – exklusive Auditierungs-Partner des Deutschen Wellness Verbandes – erhalten. Wer sich nach zwei Jahren Laufzeit für eine Verlängerung seines Wellness-Zertifikates entscheidet, muss gute Gründe haben, erneut rund 3.000,- EUR für Qualitäts-Check und Prüfsiegel zu investieren. Es spricht für sich, dass die vom Deutschen Wellness Verband erfolgreich geprüften Betriebe bislang alle ihre Re-Zertifizierung beantragt haben.

Auf den folgenden Seiten äußern einige Hoteliers ihre Meinung zum Nutzen einer solchen Qualitäts-Überprüfung durch Externe und sie beschreiben sehr persönlich ihre Erfahrungen mit der Prüf- und Zertifizierungstätigkeit durch den Deutschen Wellness Verband und den Partner Kadner Hotel Consulting.

Kontakt: S. 66, [www.wellnessverband.de](http://www.wellnessverband.de)

Hans Peter Schroff, Direktor Rogner Bad-Blumau Hotel & Spa

### EMPFEHLUNGEN UND QUALITÄTSANSPRÜCHE SIND GESUNDHEITSWISSENSCHAFTLICH AUSGERICHTET

Das Rogner-Bad Blumau entwickelte sich in den letzten Jahren zur „Kraftquelle“ im Steirischen Thermenland. Hohe Kompetenz und Qualität in den Dienstleistungen und der Ausbildung sind eines der Markenzeichen des Unternehmens. Doch das ist uns nicht in den Schoß gefallen. Dafür verantwortlich ist ein hohes Maß an Know-how, Innovation und Kreativität.

Das absolute Wohlbefinden und die Begeisterung der Gäste haben im Rogner-Bad Blumau höchste Priorität. Wir müssen nachhaltig ar-

beiten, brauchen Stammgäste und daher ist Qualität in Wellness-Hotels enorm wichtig. Deshalb steht das Management auch konstruktiver Kritik und Anregungen beziehungsweise Verbesserungsvorschlägen der Gäste äußerst positiv gegenüber. Neben den Gästefragebögen werden zur Qualitätskontrolle im Rogner-Bad Blumau auch professionelle Quality Audits durch Mystery Checks in Abständen durchgeführt.

Diese dienen dazu, eine objektive Auswertung, angelehnt an die international gültigen Hotelbewertungsstandards von Fachleuten, zu erhalten. Mit den Ergebnissen und Feststellungen der Quality Audits können Schwachstellen erkannt und Denkanstöße geliefert werden, die als Chance für die weitere Entwicklung des Unternehmens angesehen werden.

Es freut uns, dass wir mit dem Deutschen Wellness Verband einen kompetenten Partner an unserer Seite haben, der seine Empfehlungen und Qualitätsansprüche am aktuellen Forschungsstand der allgemein anerkannten Gesundheitswissenschaften ausrichtet und von dem wir daher professionelles Feedback erhalten.

Die Ergebnisse müssen natürlich an alle Beteiligten weitergegeben werden. Gute Kommunikation und ausführliche Information liegen uns am Herzen!

Sinn und Zweck dieser Vorgehensweise ist auch, diese als Marketingstrategie einzusetzen, mit den Ergebnissen an die Öffentlichkeit zu gehen und dies mit der Erlangung eines Gütezeichens zum Ausdruck zu bringen.

Fotos von: Hundertwasser Architekturprojekt



Hotel Neptun

Hotel Neptun

Klaus Wenzel, Direktor Hotel Neptun, Warnemünde

### DAMIT DER VERBRAUCHER ECHE WELNESSHOTELS ERKENNT

Das Hotel Neptun hat seit 1978 viele Millionen Euro in den Wellnessbereich investiert. Es wurde jedoch nicht nur in die Hardware investiert, sondern gleichermaßen in die Ausbildung der Mitarbeiter.

Im Arkona SPA sowie im Thalasso-Vital-Center sind 30 hervorragend qualifizierte Mitarbeiter in den Abteilungen Fitness/Bewegung, Thalasso/SPA und Thalasso/Beauty damit beschäftigt, unseren Gästen ein ganzheitliches Wellness- und Gesundheits-Konzept auf höchstem Qualitätsniveau zu bieten. Zu unserem Team gehören Diplomsportheiler, Fitnesskaufleute, Wellness Manager, Thalasso Therapeuten, Aqua Fitness Trainer, Ärzte, Tai Chi Meister, Reiki Meister, Klima Therapeuten, Ernährungsberater u.v.m. Auch andere Hotelbereiche, wie zum Beispiel die Küche oder die Hoteletage haben sich konzeptionell dieser Entwicklung angepasst. Andere Hotels haben eine Sauna im Keller und ein Trainingsgerät in einer umgebauten Abstellkammer – beide Hotels nennen sich Wellnesshotel.

Damit der Verbraucher das eine von dem anderen unterscheiden kann, haben wir uns im Jahr 2002 dazu entschieden, das Hotel Neptun von den unabhängigen Profis des Deutschen Wellness Verbandes zertifizieren zu lassen. Das Ergebnis: Das Hotel Neptun wurde als einziges Hotel in Deutschland mit der Note „Exzellente“ bewertet.

Dieses Testergebnis bestätigte unsere gute Arbeit und gleichzeitig unsere besondere Stellung auf dem deutschen Wellnessmarkt. Das Gütesiegel fand sofortigen Einsatz bei allen Marketingmaßnahmen, insbesondere in der Werbung und in der Pressearbeit.

Da das Siegel immer zwei Jahre gültig ist, wurde im Jahr 2004 die Verlängerung als Premium-Zertifikat (gegenüber der in Mecklenburg-Vorpommern eingeführten Basis-Zertifizierung) beantragt.

Wir haben uns wiederum für eine Premium-Zertifizierung entschieden, deren anspruchsvolle Checkliste 750 Qualitätskriterien enthält. Der umfassende, neutrale und anonyme Test zur Erreichung dieser Auszeichnung bietet zum einen den Gästen die Möglichkeit einer professionellen Hilfestellung bei der Auswahl des gewünschten Produktes.

Der Check stellt jedoch auch eine wichtige Maßnahme für das Hotelmanagement dar, da

das eigene Produkt von unabhängigen professionellen Testern beurteilt wird. Er bietet somit auch die Möglichkeit, etwaige Schwachstellen schon im Ansatz zu erkennen und hilft, im gesamten Hotel stets eine gleich bleibend hohe Qualität zu sichern.

Wir können die Zusammenarbeit mit dem Deutschen Wellness Verband sehr empfehlen. Qualität bleibt unumstritten wegweisend. Wer die Standards und Prüfkataloge des Verbandes bei seiner Arbeit berücksichtigt, hat die Chance, auf diesem hart umkämpften Markt erfolgreich zu sein.



Klaus Wenzel, Direktor des Hotel Neptun (Warnemünde), mit dem Zertifikat des Deutschen Wellness Verbandes

Elke Bolland, Inhaberin Romantikhotel BollAnt's im Park

### MEDIENKONTAKTE HABEN DEN KOSTENAUFWAND MEHR ALS GERECHTFERTIGT

„Die Implementierung von Wellness in die Hotellerie kann man nicht überstülpen; jedes einzelne Haus muss für sich einen Weg finden.“ diese Aussage von Hildegard Dorn-Petersen, Beraterin vom Deutschen Wellness Verband ist deckungsgleich mit meiner Erfahrung ganz zu Beginn des „Wellness-Zeitalters“.

Während meines Besuchs in einem seit Jahren gut geführten Tagungshotel mit kleiner therapeutischer Abteilung begrüßte mich eines Morgens der mir seit Jahren bekannte Masseur mit der Aufforderung „Zeigen Sie mir doch einmal einige Übungen für die Aqua-Gymnastik, denn wir sind jetzt auch Wellness Hotel.“ Gelangweilt ließen sich einige Gäste ohne jegliche Motivation auf den neu angeschafften Nudeln im Becken herumtreiben. Hier wurde mir erstmalig sehr bewusst, so kann es nicht funktionieren.

Wie können wir unsere Kompetenz und Quali-

tätskriterien dem Gast vor seiner Entscheidung für oder gegen ein Haus vermitteln und uns von den unzähligen auftretenden „Wellnesshotels“ unterschiedlichster Güte unterscheiden? Als fast 100jähriges Zentrum für Naturheilverfahren und Gründungshaus der Felkekur in Bad Sobernheim hatten wir bereits in den ersten Jahren unserer mittlerweile 25jährigen Unternehmensführung in dritter Familien-Generation oft das Gefühl dem Zeitgeist des damaligen Kurwesens um einiges vorausgeeilt zu sein. Die Auszeichnung mit dem ersten Innovationspreis für Tourismus 1999



vom rheinland-pfälzischen Wirtschaftsministerium war unsere erste Auszeichnung für 20 Jahre Engagement mit der gesamten Familie. Die Verwirklichung immer neuer Ideen war maßgeblich, um den Mangel der traditionellen Langzeit-Kurgäste aufzufangen. Sehr früh wurden Aktivprogramme zur Revitalisierung und Entschlackung des Körpers und ganzheitliche Anleitungen zu neuem Körperbewusstsein und Körpersensibilität in den Vordergrund des Aufenthaltes gestellt. Gleichzeitig sollte dem Gast niemals das sterile Ambiente eines Sanatoriums, sondern mediterrane Farben, kleine Wohlfühloasen, einfach eine sich immer weiter entwickelnde Insel des Loslassens, Entspannens und Wohlfühlens geboten werden.

Ein Ort, den der Gast als Alternative zum Urlaub vielleicht auch mehrmals im Jahr aufsucht. Der Trend zu den kürzeren Aufenthalten deutete sich schon vor einigen Jahren an.

Immer wieder besuchten unsere Mitarbeiter, speziell meine Schwester Frau Nicole Prass-Anton als Spa Managerin, Seminare mit dem Thema „Qualitätsmanagement - Qualitätskontrolle“. Sollte hier nicht jemand ganz anonym und als Außenstehender unser Haus unter strengen Augenschein nehmen? Mit dieser Einstellung zum ehrlichen Bewusstmachen sich einschleichender Fehler oder Mängel nahmen wir umgehend Kontakt mit dem Deutschen Wellness Verband auf. Der mit einer anonymen Qualitätsprüfung verbundene Kostenaufwand erschreckte uns zunächst. Aber der dringliche Wunsch, unser Haus als Vorreiter für eine neue Qualitätsnorm zu positionieren und zu zertifizieren, überzeugte uns von der Notwendigkeit dieser Investition in Qualität und Güte.

Auch die Aussage des Geschäftsführers und Verbandsvorsitzenden Lutz Hertel „... es geht in der Beurteilung nicht nur um die Hard-

ware, sondern um die Ganzheitlichkeit und Stimmigkeit des Wellness-Konzeptes und dabei ganz besonders um die Kompetenz der Mitarbeiter...“ bestärkten uns in der Entscheidung für das Testurteil des Wellnessverbandes. Mehr als 750 Qualitätskriterien wurden von einer ausgebildeten Testerin in zwei Tagen abgearbeitet.

Wie sich später den umfangreichen schriftlichen Ausarbeitungen entnehmen ließ, hatte sie das „Glück“, das kleinste Zimmer unseres Hauses während des Mystery Checks zu beziehen und manchen Makel, der uns in der natürlich entstehenden Betriebsblindheit nicht aufgefallen war, hielt sie im Bild fest und dokumentierte uns zwei Tage akribischer Detailarbeit. Das „sehr gute“ Ergebnis konnte dem Gast als



Urkunde auf Messen und im Haus stolz präsentiert werden und auch die daraus resultierenden Medienkontakte haben den Kostenaufwand auch aus der Perspektive des erfolgreichen Marketings mehr als gerechtfertigt.

Für uns war es selbstverständlich, dass wir uns nach zwei Jahren erneut dem strengen Auge des Testers unterziehen. Erfreulicherweise mit dem gleichen sehr guten Resultat. In diesem Jahr haben wir das anonyme Qualitätscontrolling zusätzlich noch mit einem Auftrag an Dagmar Rizzato, international anerkannte Unternehmensberaterin für Spa- und Wellnesseinrichtungen, verknüpft. Professionalität, Qualität, Klarheit, Nachhaltigkeit und Gastorientierung sind für die Consulterin Grundlagen, auf denen der Erfolg von Wellness und Medical Wellness basieren.

Die Forscher des Instituts für Freizeitwirtschaft prognostizieren, dass die Gesamtausgaben der privaten deutschen Haushalte für Gesundheitstourismus von rund 2,1 Milliarden Euro in 2002 auf knapp 3,7 Mill. Euro (+71,5 %) in 2010 ansteigen.

Nur die besten und sich selbst an einem hohen Qualitätsmaßstab orientierenden Häuser werden an diesem Zuwachs kontinuierlich partizipieren können, davon sind wir überzeugt. Mittlerweile wird die Weiterentwicklung bei BollAnt's maßgeblich von der 4. Familien-Generation getragen. Jan Bolland (Kochausbildung und internationales Tourismus-Studium in Bad Honnef und Brighton) und Janine Bolland (Hotelkauffrau, stud. BWL an der Uni Mannheim) führen das Hotel neuerdings gemeinsam mit Mutter Elke Bolland. Die Führung der Wellness-Abteilungen liegen in den Händen von Spa Managerin Nicole Praß-Anton, die die sehr positive Entwicklung in den Bereichen Wellness und Medical Wellness in den letzten Jahren wesentlich beeinflusst hat und Dr. med. Axel Bolland, ihrem Schwager und Lehrmeister im Bereich der traditionellen chinesischen Medizin mit vielen Jahren Praxiserfahrung.

Die vier Schwestern vom Romantikhotel BollAnt's im Park: links (blond) Nicole Praß-Anton (Spa Managerin), stehend Petra Litz (Wellness Rezeption), rechts Eleonore Anton (Ernährungsberatung), auf dem Boden Elke Bolland (Hotelleitung).

durchleben muss, um dem Gast im Ergebnis ein authentisches Wohlfühlerlebnis vermitteln zu können.

Unter dem Einfluss des Deutschen Wellness Verbandes e.V. mit seinen Institutionen ist die Fortführung der Qualitätsoffensive für die Seriosität und Stabilität, sowie die damit zusammenhängende Weiterentwicklung des Produktes entscheidend. Bereits seit 2000 ist das Fürst Jaromar Hotel Resort & Spa ein anerkanntes Wellnesshotel, welches sich seither am Zeitgeist orientiert. Dem Anspruch verbunden befinden wir uns daher in einem ständigen Erneuerungsprozess.

Der durch das Auditierungs-Unternehmen KHC analysierte Ist-Zustand und die in diesem Zusammenhang übermittelten Ratschläge und Hinweise waren sehr hilfreich und sinnvoll und werden uns als weitere Arbeitsgrundlage dienen, auch um neue Ziele zu formulieren. Mit unterzogener Prüfung nach Standards des Deutschen Wellness Verbandes e.V. ist die Glaubwürdigkeit und das in uns gesetzte Vertrauen der Gäste sichergestellt. Die dadurch entstandenen Synergien lassen auf eine Belebung des Qualitätstourismus, gerade in saisonschwachen Monaten, hoffen.



Sebastian Schenk, Direktor Fürst Jaromar Hotel, Resort & Spa

### MIT DEM WELLNESS-GÜTESIEGEL ZUR SAISONVERLÄNGERUNG

Wellness als dynamischer Wirtschaftsfaktor boomt weiter. Doch bei dem sich schnell entwickelnden quantitativen Markt bleibt die Qualitative oftmals auf der Strecke. In Zeiten von „Geiz ist geil“ wird es immer wichtiger, den Gast mit Gesamtkonzept und Ergebnis zu begeistern. Nicht selten sind es langjährige und oftmals auch kostspielige Erfahrungen, die so mancher Hotelbetrieb



Julia Schneeberger, Inhaberin Hotel Alpin Spa Tuxerhof

### BASIS FÜR WEITERE VERBESSERUNGEN

Im Auftrag des Deutschen Wellness Verbandes wurde durch das Unternehmen Kadner Hotel Consulting (KHC) zur Durchführung eines Mystery-Checks beauftragt. Der Check wurde sehr professionell durchgeführt. Die überreichten Unterlagen waren ein äußerst aussagekräftiger Spiegel der Dienstleistungen aber auch der „Hardware“ unseres Betriebes. Das Aufzeigen einzelner Schwachstel-

len, verschiedener Arbeitsabläufe im Betrieb und die vielen festgestellten, unscheinbaren, aber sehr wichtigen Details war Basis für weitere Verbesserungen unserer Dienstleistungen.

Die umfassende Dokumentation beinhaltet detaillierte Berichte aller Bereiche, sowie eine umfangreiche Fotodokumentation. Immer wieder lohnt es sich in der Lektüre zu blättern, um bestehende Betriebsabläufe zu sensibilisieren oder neue Strukturen zu überdenken.

Wir werden auch in Zukunft solche Checks durchführen lassen – das Geld ist gut investiert!

