

Der **QUALITÄT** auf der Spur

Mystery Checks oder sogenannte Quality Audits sind in der Hotellerie ein professionelles Instrument, um aus der Sicht des Gastes die Qualität des Angebotes zu untersuchen. Anonyme Tester buchen sich dazu im Hotel ein und nehmen sowohl Hardware als auch Service unter die Lupe. Dörte Behrmann sprach hierzu mit Karl Kadner, Inhaber der Kadner Hotel Consulting (www.kadner-hotelconsulting.de), der mit seinem Team renommierte Häuser im In- und Ausland sowie ambitionierte Wellnesshotels für den Deutschen Wellness Verband e.V. überprüft.

FCSI Deutschland- Österreich e.V.

Internationaler Verband
der Berater & Planer
für Hotellerie, Gastronomie,
Großverpflegung, Tourismus
und artverwandte Betriebe

E-Mail webmaster@fcsi.de
Internet www.fcsi.de

PRÄSIDENT

Gerhard Franzen

Havelpark, Döberitzer Weg 5
D-14624 Dallgow

Tel. 03322-420195

Fax 089-1488215868

Mobil 0173-2062237

E-Mail gerhard.franzen@adp-beratung.de

VIZEPRÄSIDENT

Kornelius Kirsch

Tel. 033232-20166

E-Mail info@hotel-beratung.com

MITGLIEDER DES VORSTANDS

Wolfgang F. Kanig
Heiko Uelze

Hildegard Dorn-Petersen

Iris Schmid

Ralph Kölch

Josef Meringer

Quality Audits sind ein wichtiger Baustein für das Qualitätsmanagement im Hotel

Dörte Behrmann: *Herr Kadner, wie lassen sich Quality Audits mit anderen Maßnahmen der Qualitätsentwicklung und -sicherung verbinden?*

Karl Kadner: Nehmen Sie zum Beispiel das Thema Gästefragebögen. Von den wenigen brauchbaren Statements erhalten Sie meist nur die besten und die schlechtesten Qualitätsaussagen. Die Masse und damit der wichtigste Teil der Bewertung bleibt im Verborgenen. Hier sind Quality Audits eine hervorragende Ergänzung. Auch beim Stärken-/Schwächenprofil, das Bestandteil des Marketingplanes ist, kommt das Instrument zum Einsatz.

Behrmann: *Und warum sind diese Tests anonym?*

Kadner: Nur durch eine verdeckte Überprüfung erhält der Hotelier ein klares Spiegelbild seiner aus Gastsicht erlebten Leistung.

Behrmann: *Was genau untersucht der Tester?*

Kadner: Prinzipiell das, was der Auftraggeber vorgibt. Natürlich beraten wir unsere Kunden diesbezüglich und können aus einem großen Portfolio von Prüfkriterien auswählen. Grundsätzlich werden bei einem Quality Audit alle Bereiche, die ein Gast erlebt, unter die Lupe genommen. Der Hotelprofi hält alles schriftlich fest und kommentiert seine Ergebnisse.

Behrmann: *Von wem erhält der Tester seinen Auftrag?*

Kadner: Dies kann sowohl der Inhaber oder der Geschäftsführer eines Hotels als auch der Vorstand einer Kette sein.

Behrmann: *Welchen Aufwand hat der Hotelier mit dem Quality Audit?*

Kadner: Meist übernehmen wir die gesamte Vorarbeit. Der Auftraggeber muß lediglich den Prüfkriterienkatalog begutachten und absegnen. Dies dauert maximal zwei bis vier Stunden. Die Nacharbeit erfordert weit mehr Zeitaufwand, wenn wirklich der gesamte Quality Check aufbereitet werden soll. Je nach Ergebnis müssen Aktions- und Maßnahmenpläne erstellt werden, um die aufgedeckten Schwachstellen zu eliminieren.

Behrmann: *Wie steht das Hotelteam dem Quality Audit gegenüber?*

Kadner: Kaum jemand läßt sich gern auf die Finger schauen, und wir kennen dieses Gefühl, da auch wir einmal »auf der anderen Seite des

Tresens« standen. Ein erfahrener Hotelier weiß jedoch, daß er sein Produkt und sein Team nur mit konstruktiver, ehrlicher Kritik optimieren kann. Bereits nach dem ersten Audit werden die Hotelmitarbeiter erkennen, wie hilfreich es ist, diesen »Spiegel« vorgehalten zu bekommen und mit Spannung auf das Ergebnis des nächsten Checks warten. Die wirklich Guten wollen schließlich wissen, wie gut sie sind.

Behrmann: *Und welchen Nutzen hat der Gast von einem Quality Audit?*

Kadner: Es gibt Hoteliers, die öffentlich machen, daß sie sich fortwährend durch unabhängige Experten überprüfen lassen. Der Gast deutet dies als ehrliches Engagement, das Vertrauen weckt. Er wird die Auswirkungen spüren und sich in solchen Hotels einfach wohler fühlen.

Behrmann: *Sind hochwertige, qualitätsbewußte Betriebe eher in der Kettenhotellerie oder in privater Hand zu finden?*

Kadner: Erstklassige Hotels finden Sie in beiden Segmenten. Wichtig ist nur, die richtige Einstellung zur Qualität zu haben.


Behrmann: *Sie waren selber im Top-Management der Hotellerie tätig: Welche Erfahrungen haben Sie mit Mystery Checks gemacht?*

Kadner: Ich habe erkannt, daß die Kritik im Quality-Audit-Bericht authentisch und konstruktiv sein muß. Damit hatte ich nie Probleme. Da alle Mitarbeiter meines Teams ähnliche Erfahrungen gemacht haben, versetzen wir uns beim Verfassen der Kommentare immer in die Lage der überprüften Personen. Diese müssen sich in den Bewertungen wiederfinden und sollten vielmehr ein Aha-Erlebnis haben, als sich vorgeführt zu fühlen.

Behrmann: *Wie beurteilen Sie die aktuelle Qualität der deutschen Hotellerie?*

Kadner: Als ich in den 80er Jahren im Mittleren und Fernen Osten arbeitete, bemerkte ich mit Stolz, daß Deutschland stets mit herausragender Qualität in Verbindung gebracht wurde. Es hieß immer: Die besten Hoteliers sind Deutsche, Österreicher und Schweizer. Leider hat sich dieses Bild durch die zum Teil unzureichende Dienstleistungsbereitschaft, Servicequalität und Professionalität zu unseren Ungunsten verändert. Ich wünsche mir, daß wir schon bald wieder zur Weltspitze zählen.

Behrmann: *Warum sind Sie Mitglied im FCSI Deutschland-Österreich e.V.?*

Kadner: Ich finde hier ein Forum zum Austausch mit Kollegen auf hohem, professionellem Niveau. Dies ermöglicht es mir, in unkomplizierter Weise auf einen Kompetenz-Pool zurückzugreifen und somit auch komplexe Aufgabenstellungen schnell und zuverlässig zu lösen. 



Karl Kadner