

WARUM FÜHRENDE TOURISTIK-KONZERNE, HOTELGRUPPEN UND VERBÄNDE BEI QUALITY-AUDITS MIT KHC ZUSAMMENARBEITEN



Karl J. Pojer, Direktor TUI Hotels & Resorts

TUI HOTELS & RESORTS

TUI Hotels & Resorts unterhält seit 2002 eine Zusammenarbeit mit KHC auf der Basis von Mystery Checks in den Hotels der Hotelgesellschaften der World of TUI weltweit. In dieser Zeit hat sich KHC als professioneller, stets verlässlicher und vertrauenswürdiger Partner erwiesen, der sich in unbürokratischer und flexibler Weise auf die Anforderungen, die sich aus dem breiten Portfolio und den internationalen Standorten unserer Hotelmarken ergeben, einstellt.

Die von KHC durchgeführten Quality Audits sind für uns als Ergänzung zu den konzerneigenen Standards und Qualitätskontrollen ein

unverzichtbares Instrument, um schnell und umfassend festzustellen, wie der Gast unser Produkt erlebt. Die operationsnahen, detaillierten Auswertungen ermöglichen es dem Hotelier, falls erforderlich, direkt und nachhaltig Maßnahmen zur Leistungsverbesserung einzuleiten. Dies wird insbesondere auch von unseren Hotelpartnern sehr geschätzt.

Als Europas größter Ferienhotelier hat neben der betriebswirtschaftlichen Performance die Zufriedenheit des Gastes für uns höchste Priorität. Die KHC und ihre Experten sind uns ein zuverlässiger Partner und Sparringspartner in unserem täglichen Bemühen stets noch besser zu werden, denn nur Qualität ist die Wirklichkeit im Vergleich zum Anspruch – dies gilt es zu erfüllen.

Giuliano Guerra, Geschäftsführer Travel Charme Hotels

TRAVEL CHARME HOTELS

Die Firma Kadner Hotel Consulting wird von uns seit 2002 als äußerst zuverlässiger und professioneller Partner geschätzt. Die konstruktive Zusammenarbeit bei der Standardüberprüfung unserer zehn Häuser in Deutschland basiert auf einem gleich hohen Qualitätsverständnis, welches sich in der detaillierten und individuell abgestimmten Arbeit der hervorragenden Mitarbeiter von Karl Kadner widerspiegelt. Diese verfügen über profunde

Kenntnisse des F&B- sowie Wellness-Sektors und bieten über eine akribische Analyse der verdeckten Quality-Checks hinaus wertvolle Hinweise und Verbesserungsvorschläge. Für langfristige Effektivität und die Verifizierung unseres Vier- und Fünf-Sterne-Niveaus haben sich die umfangreichen Untersuchungen als lohnenswerte Investition erwiesen. So haben wir Kadner Hotel Consulting auch für unser erstes Auslandshotel – das Fürstenhaus Am Achensee in Pertisau / Österreich – als Partner verpflichtet und freuen uns auf eine weitere fruchtbare Zusammenarbeit.



Robert Rogner jr., Rogner International Hotels & Resorts

ROGNER HOTELS & RESORTS

Unsere Priorität bei Rogner International Hotels & Resorts liegt darin, die Erwartungen unserer Gäste zu übertreffen und die Qualität unserer Leistungen im Hardware- und vor allem im Softwarebereich, nämlich der Dienstleistung, ständig zu verbessern.

Zur Sicherung unseres Qualitätsmanagements haben wir Kriterien erarbeitet, die wir durch regelmäßige Quality Audits der KHC überprüfen lassen. Dadurch bleibt die Objektivität gewährleistet. Regelmäßige interne Gästebefragungen zeigen, dass seit Durchführung der Quality Audits die Qualität kontinuierlich gesteigert werden konnte. Die Firma KHC ist damit für uns ein verlässlicher und kompetenter Partner im Qualitätsmanagement geworden.

Lutz Hertel, Vorstandsvorsitzender Deutscher Wellness Verband e.V.

DEUTSCHER WELLNESS VERBAND E.V.

Seit dem Jahr 2002 haben wir mit dem Unternehmen Kadner Hotel Consulting im Bereich der Inspektion und Auditierung von Wellness-hotels eine exklusive Zusammenarbeit vereinbart. Die Überprüfung der Hotelbetriebe geschieht im Rahmen der Zertifizierung durch den Deutschen Wellness Verband e.V.

Bereits bei Aufnahme unserer Kooperation zeichnete sich KHC durch ein hohes Maß an Fachkompetenz hinsichtlich der Qualitätsstandards in der internationalen Hotellerie aus. Durch unsere eigenen Schulungen sowie

die fortlaufende Mitarbeiter-Weiterbildung erlangte KHC im Laufe der letzten Jahre weitere profunde Sachkenntnisse im Bereich der Qualität von Wellness-Angeboten. Uns ist zurzeit kein Unternehmen bekannt, das auf einem vergleichsweise hohen methodischen und fachlichen Niveau die komplexe Qualität von Wellnesshotels beurteilen und überprüfen könnte. Die Dokumentation der erfolgten Inspektionen und Audits ist in jeder Hinsicht vorbildlich. Auch bei der organisatorischen Abwicklung unserer Aufträge sind bislang keine Wünsche offen geblieben. Alles verläuft absolut professionell und zuverlässig.

Wir sind dankbar für diese wertvolle Zusammenarbeit und sprechen gerne unsere besten Empfehlungen für das Unternehmen KHC aus.



Siegfried Prange, Vorstand FAMILOTEL AG

FAMILOTELS

Wir halten Quality-Checks oder Qualitätsprüfungen in der Hotelbranche, welche stark von der persönlichen Dienstleistungsbereitschaft der Mitarbeiter abhängig ist, für unverzichtbar. Nur eine einheitliche, dauerhafte und rigorose Kundenorientierung ohne Leistungslücken garantiert uns, unserer Meinung nach, auch in der Zukunft ein kontinuierliches Wachstum. Ziel ist es, die Fehlerquote möglichst

nahe an Null heranzubringen. Mindestens 50% der Gästebuchungen resultieren aus Empfehlungen. Daher kommt der Produkt- und Dienstleistungsqualität eine sehr hohe Bedeutung zu, wenn nicht die Höchste. Eine lückenlose Qualität lässt sich nur durch eine nachhaltige, neutrale Beobachtung erreichen. Daher freuen wir uns über das sehr gute Angebot der Kadner Hotel Consulting. Die langjährige Erfahrung und Zusammenarbeit unterstützt uns in unseren eigenen Bemühungen in der Qualitätsentwicklung sehr.

Johannes H. Lohmeyer, Geschäftsführender Gesellschafter

MACRANDER HOTELS

Wir beauftragen Kadner Hotel Consulting seit 2003 mit Mystery Audits. Der Umfang umfasst alle Bereiche, in denen sich aus der Gastperspektive der gefühlten und auch objektiv wahrgenommenen Qualität die Spreu vom Weizen trennt. Von der professionellen

Reservierungsannahme bis hin zum Handling von Lost and Found nach Abreise decken KHC-Quality-Audits alle Punkte mit Verbesserungspotenzial auf und sind mit ihren dezidierten Feststellungen und Empfehlungen ein wertvolles Instrument zur nachhaltigen Qualitätssteigerung. Zugegeben: Die Messlatte, die Karl Kadner seinen Auftraggebern hinhält, ist hoch. Aber nur so sind grosse Sprünge möglich.



Elke Schade, Geschäftsführender Vorstand Ringhotels

RINGHOTELS

Um am Markt gegen den steigenden Wettbewerb zu bestehen und als Marke wieder erkannt zu werden, ist es wichtig, ein durchgängig hohes Qualitätsniveau zu bieten. Deshalb legen wir als Hotelkooperation größten Wert darauf, dass die Leistung in den bestehenden und zukünftigen Betrieben stimmt und verlässlich bestehen bleibt. Eine ständige Qualitätskontrolle gewährleistet, dass alle Hotels den

hohen Ansprüchen unserer Gäste gerecht werden. Zur nachhaltigen Qualitätssicherung für den Gast setzen die Ringhotels deshalb seit 2003 auf das Know How von Kadner Hotel Consulting, einem Team von Hotelprofis, das sich seit Jahren erfolgreich auf das Thema Qualität in der Hotellerie spezialisiert hat. Ziel ist es, damit ein einheitliches Qualitätsniveau zu sichern und zu garantieren. Dabei verstehen sich die Hotelchecks aber nicht ausschließlich als Tests, sondern dienen ebenso der individuellen und professionellen Beratung jedes einzelnen Betriebes.