

Wellness-Qualität in Mecklenburg-Vorpommern

Regelmäßig informiert der Deutsche Wellness Verband in Top hotel über News und Trends aus der Wellness-Branche. Dieses Mal im Fokus: der Sinn und Nutzen des Basis-Qualitätssiegels für geprüfte Wellness-Hotels in Mecklenburg-Vorpommern

Als im Frühjahr 2004 das Kunststück gelang, neben dem Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern (MV) auch den Heilbäderverband, den Deutschen Hotel- und Gaststättenverband und das Koordinierungsbüro Gesundheitswirtschaft mit Unterstützung des Wirtschaftsministeriums unter einen Hut zu bekommen, rechnete keiner mit einer so großen Resonanz. Zwar wurden deutschlandweit über 100 Wellness-Anbieter angeschrieben; die erste Reaktion war jedoch zögerlich, was unter anderem auf die Informationspolitik des Tourismusverbandes zurückzuführen war. Und doch: Die Einführung eines verbindlichen, von unabhängiger Seite geprüften Basis-Qualitätssiegels für Wellness-Betriebe, gemeinsam entwickelt mit dem Deutschen Wellness Verband, war auf dem Weg.

Abweichend von dem bislang praktizierten, anspruchsvollen Verfahren mit 750 Prüfkriterien für die Wellness-Spizenhotellerie wurde der Verband gebeten, die Anforderungen für das Projekt in Mecklenburg-Vorpommern zu ändern, um insbesondere kleineren oder auch neuen Betrieben eine Chance einzuräumen. Dennoch macht Lutz Hertel, Vorstand des Deutschen Wellness Verbandes e.V. deutlich: »Ganz gleich, ob Basis- oder Premium-Zertifikat, wir sind unserer Linie und den acht grundlegenden Kriterien für ein Wellness-Hotel treu geblieben. Diese Mindestkriterien müssen erfüllt werden, wenn ein Haus Mitglied in unserem Verband werden möchte; sie gelten gleichermaßen, wenn sich ein Hotelier für das Basis-Qualitätssiegel in Mecklenburg-Vorpommern bewirbt, und sie sind auch Voraussetzung für eine Bewerbung um ein Premium-Zertifikat, das wir europaweit vergeben. Wie anspruchsvoll selbst die Mindestkriterien sind, zeigt die Tatsache, daß die Meßlatte für viele Bewerber in Mecklenburg-Vorpommern zu hoch war: Einige erhielten von uns bereits nach Sichtung der Bewerbungsunterlagen die Nachricht, daß sie keine Chance haben. Bei anderen kam das »Aus« bei der Inspektion vor Ort.«

Einen Fehler gibt er jedoch zu: »Wir gestalten sowohl das Basis- als auch das Premium-Siegel in einem ähnlichen Stil. Werden beide Siegel stark verkleinert abgebildet, kann man den



Die Wellness-Siegel wurden den Hoteliers im Trihotel Rostock überreicht; mit dabei: Wirtschaftsminister Dr. Otto Ebnet ① und Sylvia Bretschneider ②, Präsidentin des Landtages, sowie Lutz Hertel ③ vom Deutschen Wellness Verband

Unterschied schlecht erkennen«, so Hertel. »Wir arbeiten aber bereits an einem grafischen Relaunch des Premium-Siegels, um es gegenüber dem Basis-Siegel besser abzugrenzen und die Höherwertigkeit für den Gast deutlich erkennbar zu machen.«

Die Prüfung der Basis-Qualität in Mecklenburg-Vorpommern wurde dem für seinen kritischen Anspruch bekannten Auditorenteam von Kadner Hotel Consulting (KHC) übertragen. Es arbeitet nach denselben Prüfkriterien wie bei der Premium-Zertifizierung, jedoch wurde der Kriterienkatalog von 750 auf 180 Qualitätsmerkmale reduziert. Außerdem erfolgte der Prüfbesuch nach vorheriger Ankündigung.

Doch erfahrene Profi-Tester, wie es Karl Kadner und Petra Müller sind, haben einen geschulten Blick für Mängel und Defizite, lassen sich nicht leicht etwas vormachen. Trotz ihrer Kontrollfunktion wurden die Prüfbesuche von den Hoteliers nicht mit flauen Gefühlen aufgenommen. »Die Begehung war ein sehr konstruktiver, äußerst professionell durchgeführter erster Schritt, der uns sowohl in der Innen- als auch Außenwirkung unseres Unternehmens weitergebracht hat«, erklärt Michael Esch, Hoteldirektor Dorint im HanseDom, Stralsund. Auch Ulla Jürgens, Ringhotel Wreecher Hof auf Rügen, erhielt Anregungen auf allen Ebenen: »Die Verbesserungsvorschläge haben wir gerne aufgenommen.« Ähnlich positiv äußerte sich eine Vielzahl der geprüften Hoteliers.

So sind sich alle am Projekt Beteiligten sicher, richtig gehandelt zu haben. »Bei einer TÜV-Prüfung für Automobile werden technische Si-

cherheit und Fahrtauglichkeit festgestellt«, so Bernd Fischer, Geschäftsführer des Tourismusverbandes Mecklenburg-Vorpommern. »Da interessiert weder der Glanz des Lacks, noch, ob E- oder S-Klasse«. Um bei diesem Bild zu bleiben: Die Formel-Eins-Tauglichkeit steht beim Premium-Zertifikat auf dem Prüfstand. Hierfür bewarben sich acht Betriebe in Mecklenburg-Vorpommern, darunter das Hotel Neptun, dessen bereits vor zwei Jahren erteiltes Qualitätsprädikat »Exzellente« zur Verlängerung anstand und ohne Probleme bestätigt wurde. Erfreulich: Es gab in Mecklenburg-Vorpommern drei Neuzugänge in der höchsten Qualitätsklasse »Exzellente«; vier weitere Hotels, die sich um das Premium-Zertifikat bewarben, wurden mit dem Prädikat »sehr gut« ausgezeichnet.

Im Juli 2004 nahmen die ersten 25 erfolgreich geprüften Hotels bereits ihre Urkunden aus den Händen des Wirtschaftsministers Dr. Otto Ebnet und der Präsidentin des Landtages sowie des Landestourismusverbandes Sylvia Bretschneider in Empfang (sh. Top hotel 9/2004). Am 25. Oktober 2004 traf sich im Trihotel Rostock (Foto) die gleiche prominente Besetzung, um gemeinsam mit dem Deutschen Wellness Verband die Ehrung der erfolgreichen Häuser abzuschließen. Und es werden sicherlich keine zwei Jahre vergehen, bis in Mecklenburg-Vorpommern weitere Top-Betriebe ausgezeichnet werden. Die Travel Charme Gruppe unter der professionellen Hand einer neuen Pro-Vita-Managerin strebt für alle vier jetzt ausgezeichneten Häuser die Premium-Zertifizierung an. Gleiches gilt für die Häuser der Kempinski-Gruppe, der in diesem Jahr in Heiligendamm ein Wasserschaden die Bewerbung verdarb. Dominik Müller und Ilka Bollmeyer vom Hotel MeerSinn auf Rügen nehmen sich die Höherstufung in jedem Falle vor: »Wir freuen uns schon auf eine hoffentlich baldige Premium-Zertifizierung und arbeiten intensiv daran.«

Sie und zahlreiche weitere Hoteliers haben das Stufen-Konzept offensichtlich verstanden und werden auf der Grundlage ihrer geprüften Basis-Qualität nach Höherem streben. So können viele Betriebe aus der zweiten Reihe auf den richtigen Wellness-Weg gebracht werden. Th