

Cost & Logis

DAS WICHTIGSTE FÜR DIE HOTELLERIE

13/2005

27. September

**InterContis Strategie
trägt Früchte: Umsatzplus
von 33 Prozent** Seite 3

**3 Fragen an...Karl Kadner -
Der Mystery-Checker
will expandieren** Seite 11

**Doch kein neues Rungis-
Express für Kastner -
Name geschützt** Seite 28

Cost & Logis

27. September 2005

11

DREI FRAGEN AN...



*...Karl Kadner (49), Inhaber der
KHC-Kadner Hotel Consulting in
Kolochau.*

**Herr Kadner, seit 1998 führen Sie so
genannte Mystery Checks durch. Wie
viele Hotels haben Sie bislang unter
die Lupe genommen und welche
Mangel mussten Sie dabei immer**

wieder feststellen?

Unser Team hat mittlerweile rund 500 Audits durchgeführt, das entspricht dem Besuch von 80 bis 120 Hotels und Ferienanlagen jährlich (siehe Kasten). Die Nichtbeachtung der Hotelstandards im Bereich F/O, die Qualität der Reinigungsleistung bei Anreise- und Bleibezimmer sowie das Thema Diskretion werden am häufigsten bemängelt. Bei den Wellnesshotels kam es zu einem sehr schnellen Wachstum - hier liegen die Defizite meist in der Beratung des Wellnessgastes. **Sie haben Ihr Inkognito jetzt aufgegeben und zeigen Ihr Gesicht in der Öffentlichkeit. Was ist passiert?**

Die Quality Audits werden mittlerweile von einem kompetenten Testerteam erledigt. Ich kümmere mich mehr um organisatorische Dinge, um die Administration, die Logistik und die interne Qualitätssicherung. Damit ist es mir auch möglich für die eigene Vermarktung zu sorgen.

KHC stockt seinen Mitarbeiterstamm auf. Wie genau sehen Ihre Expansionspläne aus und wie erklären Sie sich die steigende Nachfrage der Hotels nach externer und anonymer Qualitätskontrolle?

Da wir unseren Aktionsradius auch auf das europäische Ausland erweitert haben, benötigen wir zunächst noch mehr erfahrene Hotelprofis mit ausgezeichneten Deutsch- und Englischkenntnissen zur Ergänzung unseres Teams. Außerdem müssen wir unsere Auditoren laufend zu wellness-relevanten Themen schulen, damit wir hier auch weiterhin unsere spezielle Kompetenz unter Beweis stellen können.

Viele Hoteliers kennen die Vorteile der anonymen Überprüfung seit langem. Mystery Checks sind gerade bei den großen Hotelkonzernen ein fester Bestandteil des Qualitätsmanagements. Die steigende Nachfrage bei unserem Unternehmen lässt sich damit erklären, dass sich unser Anspruch in der Hotelwelt herumgesprochen hat: Wir unterstützen die Hoteliers nicht nur bei der Qualitätsentwicklung, sondern wollen selber kontinuierlich gute Qualität liefern. Unsere Auftraggeber werden dies sicherlich gerne bestätigen.

Hintergrund: KHC - Kadner Hotel Consulting ist in der deutschsprachigen Hotellerie nach eigenen Angaben das führende Beratungsunternehmen für den Bereich Qualitätsmanagement. Zu den langjährigen Kunden des in Brandenburg ansässigen Unternehmens zählen u.a. die TUI Hotels & Resorts, der Robinson Club, die Travel-Charme-Hotels, die Ringhotel-Gruppe, Victor's Residenz Hotels, die Familotels, die Sorat-Hotels, Rogner Hotels & Resorts und der Deutsche Wellness Verband e.V. (DWW). Mit letztgenanntem entwickelte die KHC im Jahre 2002 die Prüfkriterien zur Zertifizierung von Wellness-Hotels. Seitdem führt das KHC-Team Mystery-Checks in allen Wellness-Hotels, die sich für das Gütesiegel des DWB bewerben.