

Qualitätsmanagement, Kundenorientierung und Servicequalität für die Hotellerie und Gastronomie

Hotellerie und Gastronomie: Qualitätsmanagement - Kundenorientierung und Service Excellence

Im **Hotel und im Restaurant** sind die Kunden keine Kunden, sondern Gäste. Das ist ein kleiner, aber feiner Unterschied über den sich unser Team völlig im Klaren ist. Hotellerie und Gastronomie haben erkannt, das ein gelebtes und **prozessorientiertes Qualitätsmanagement Gäste zu Fans macht.**

Für Gäste ist Qualität und Servicequalität besonders wichtig.

Man konsumiert Speisen und Getränke. Hier ist die Lebensmittelhygiene unbedingt und in jedem Fall zu beachten. Ob in der Systemgastronomie, im Bio-Restaurant, in der kleinen Pension oder dem Grand Hotel – die Vorteile eines guten Qualitätsmanagements sind gar nicht hoch genug anzusetzen.

Qualitätsmanagement - HACCP - Mystery Checks für die Sicherung von Qualität und Serviceorientierung

Wir beraten seit vielen Jahren Hotelliers und Gastronomen im Hinblick auf sinnvolle QM-Maßnahmen. Dabei arbeiten wir mit dem HACCP-Modell (Hazard Analysis Critical Control Points), initiieren Gästeeumfragen, Mystery Checks, schulen und beraten bei Service Excellence (DIN SPEC 77224). Wir unterstützen auch Ihren Betrieb bei der Einführung und Umsetzung dieser Normenspezifikation.

Servicequalität und Qualität im Service sind der wahrnehmbare Punkt, den Sie in Ihrem Hotel oder Gastronomie für den Kunden sichtbar machen können. Ziel eines gelebten und prozessorientierten Qualitätsmanagement ist die u.a. die Kundenzufriedenheit. Kundenzufriedenheit bedeutet die Erfüllung der Erwartung Ihres Kunden an Ihre Leistung – oder besser noch diese zu übertreffen.

Service Excellence DIN SPEC 77224

Qualität definiert sich als individuell wahrgenommenen Service. Ihr Gast (Kunde) beurteilt hier für sich ob das erhaltene Angebot seinen Ansprüchen genügt oder übertrifft.

Qualitätsmanagement mit Stern in Zeiten von Internet und Sozialen Netzwerken

80 Prozent der deutschen Gäste suchen sich ihr Hotel nach dem Sternesystem aus. Seit 1996 vergibt der deutsche Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) die berühmten Hotelsterne. Dabei spielen Qualitätsstandards die entscheidende Rolle.

Bessere Qualität sorgt für mehr Sterne. Und mit der Sternzahl steigt der Zimmerpreis.

Der Zusammenhang ist bekannt. Auch Restaurants sind besonders angesehen, wenn sie über Michelin-Sterne oder andere Auszeichnungen verfügen können. Aber im Internetzeitalter gibt es auch die sternlose Bewertung. Über Portale wie yelp.com oder yume.de melden sich Gäste zu Wort, die das Hotel oder

Restaurant gut oder weniger gut fanden.

Wir bringen Sie ganz wörtlich genommen den Sternen näher. Vereinbaren Sie einen ersten Beratungstermin!

Wir beraten und unterstützen Sie bei:

- ☆ individuell auf Ihren Betrieb festgelegte Serviceketten
- ☆ Servicequalität
- ☆ kontinuierliche Verbesserung
- ☆ Kundenbindung
- ☆ Kundenorientierung
- ☆ Kundenservice
- ☆ Kundenzufriedenheit
- ☆ Produkt-Weiterentwicklung
- ☆ Qualitätskontrolle
- ☆ Stakeholder
- ☆ Qualitätsmanagement
- ☆ Wettbewerb sowie Differenzierungs- und Alleinstellungsmerkmale Ihres Betriebes
- ☆ Einführung und Umsetzung Service Excellence (DIN SPEC 77224)

Wir sollten reden...

... wenn Sie sich in einem oder mehrerer Bereiche wiederfinden. Aber wir sollten auch reden, wenn Sie sich nicht sicher sind, ob wir Ihnen helfen können. Meist lässt sich durch ein Gespräch ganz einfach klären, wo Bedarf besteht und wo genau wir helfen können.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten

Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S,**

Six Sigma erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> -

<https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und**

Qualitätsvorausplanung erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> - <https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> - <https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/> - <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.qm-kontor.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.