



- **Beratung:** Erstellung eines Qualitätskonzeptes für Mystery-Prüfungen in den Hotelbetrieben
- **Durchführung von Qualitätsprüfungen/Mystery Checks** in den Hotels mit der elektronischen Qualitätssicherung e-QSS

### Ausgangslage:

Die Zahl der Mitgliedsbetriebe der Hotel-Marketingkooperation Familotel wächst stetig. Um den Gästen bestimmte Standards, was die Familotel-Garantieleistungen angeht, garantieren zu können und um ein klares Markenimage dauerhaft zu sichern, waren objektiv messbare und überprüfbare Kriterien nötig. Allerdings kann das kleine Team der Marketingkooperation solche Checks, angemeldet und/oder unangemeldet, kaum selber durchführen.

### Entscheidung:

Auf der Suche nach qualifizierten Hotelprüfern für Mystery Checks wurde im Oktober 2006 mit Neumann & Neumann Kontakt aufgenommen. Gefordert war die Möglichkeit einer schnellen, unkomplizierten Berichterstattung per E-Mail über die Ergebnisse von Qualitätschecks in den Mitgliedshotels zu den Standard-Hotelleistungen sowie Familotel spezifischen Anforderungen in einem Durchgang und die zeitnahe Umsetzung der auf Grund der Prüfungsergebnisse gewünschten Maßnahmen. Voraussetzung dafür ist, dass die Ergebnisse schnell vorliegen, zumindestens eine kurze Übersicht, und dass ein Vergleich der Betriebe untereinander problemlos realisierbar ist. Die Entscheidung für die Kontrollen durch Neumann & Neumann mit Hilfe von e-QSS fiel nach drei Testchecks, die mit einem anderen Anbieter durchgeführt wurden. Die Abwicklung war mit dessen Lösung komplizierter und es wurden nicht alle Anforderungen erfüllt.



### Umsetzung:

Zunächst wurde der Fragenkatalog in Abstimmung mit Neumann & Neumann und Familotel erarbeitet. Der erste Vorschlag wurde den Wünschen von Familotel entsprechend ergänzt, und es wurde eine separate Möglichkeit der Auswertung Familotel-spezifischer Fragen eingearbeitet. Damit lässt sich auf einen Blick sehen, welcher Betrieb zwar ein gutes Hotel ist, aber kein gutes Familotel, und umgekehrt.

### Das Ergebnis:

Im Ergebnis gibt es mit keinem Betrieb Probleme. Bei zwei Mitgliedshotels konnte in Nachgesprächen die Qualität entsprechend der Kooperationsstandards gesichert werden; die Mängel wären ohne die externen Checks wohl erst später aufgefallen. Denn die eigenen Ansprüche sind oft höher als die der Gäste. Die Kommunikation mit den Mitgliedsbetrieben wurde verbessert. Beispielsweise wurden verschiedene Verpflichtungen für die Mitgliedsbetriebe straffer formuliert, und es wird nun öfter auf mögliche Sanktionen bei Nichteinhaltung hingewiesen. Schließlich wurden auch neue vertragliche Strukturen für die Lizenznehmer eingeführt.

### Ausblick:

Der größte Nutzen des Systems e-QSS von Neumann & Neumann liegt für Familotel in der Erkenntnis, dass die Kommunikation zu bestimmten Themen intensiviert werden kann. Kritische Rückmeldungen von Mitgliedsbetrieben gibt es nicht, die externen Qualitätskontrollen sind akzeptiert.

## Die Kooperation

Zur Marketingkooperation gehören Hotels, die Urlaub für die ganze Familie nach dem Motto „glückliche Kinder, entspannte Eltern - we make you smile“ anbieten. Familotel hat 53 rechtlich und wirtschaftlich selbständige Mitgliedsbetriebe. Dazu gehören Familien-, Kinder- und Babyhotels. Sitz der Zentrale ist Amerang in Oberbayern, hier arbeiten 6,5 Angestellte der Marketingkooperation.

**Die Referenz interessiert Sie? Gerne stellen wir den Kontakt zum Ansprechpartner her!**