MORITZ

HOTEL CONSULTING

ANGEBOT QUALITÄTSCHECK

Management Summary

- Als Unternehmensberatung mit Fokus auf die Dienstleistungsbranche sind wir auf Qualitätschecks spezialisiert und ein vom Verbänden und Institutionen empfohlenes Unternehmen.
- Neben der Organisationsberatung, gezieltem Coaching und der Personalentwicklung unterstützen und begleiten wir Unternehmen im gesamten Qualitätsmanagementsprozess:
- Von der gemeinsamen Erarbeitung der gewünschten Konzeption über die Durchführung bis zur Analyse der Daten und Erarbeitung von Handlungsempfehlungen für den späteren Praxistransfer.
- Bei der Konzeption des Beobachtungsbogens setzen wir auf bewährte Methoden, die wir auf Wunsch individuell auf Ihr Unternehmen anpassen. Dabei können Sie, die zu testenden Bereiche, aus einem Katalog mit bis zu 2.000 Fragen auswählen.
- Bei der Durchführung der Checks setzen wir geschulte, erfahrene Tester ein, die unauffällig und effizient arbeiten.
- Unsere Analyse bringt die Ergebnisse der durchgeführten Tests klar und kompromisslos auf den Punkt.
- Ehrlichkeit, Offenheit und Wertschätzung bestimmen dabei unsere Handlungsmaxime.
- Sie erhalten ausführliche und übersichtlich aufbereitete Auswertungen in Tabellen- und Berichtsform.
- Wir verfügen über ein hohes Verständnis für die Prozesse und Abläufe im Unternehmen da unsere Wurzeln in der Hotellerie zu finden sind und wir uns nach wie vor als Gastgeber und Dienstleister betrachten.
- Wir arbeiten schnell und stiften auch nach der Testdurchführung Nutzen, indem wir die Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse begleiten können.
- Durch die Qualitätschecks wird der kontinuierliche Verbesserungsprozess in den Unternehmen stetig vorangetrieben.

Ausgangssituation

In Zeiten des extremen Wettbewerbs- und Marktdruck genügt es nicht mehr an den Symptomen zu arbeiten. Vielmehr müssen Unternehmen und Unternehmer ihre Betriebe, bestehende Kooperationen und das Umfeld ganzheitlich betrachten. Nur einwandfreie Qualität punktet bei den anspruchsvollen Gästen / Kunden von heute. Nur so werden aus Gästen und Kunden positive Empfehler und Fans für ihr Unternehmen.

„Der Standort allein bürgt nicht für den Erfolg.“

Gerade Hotels, Restaurants und sämtliche Dienstleistungsbetriebe werden von den Gästen trotz möglicher Individualität oft in Servicequalität und Dienstleistungserbringung verglichen und bewertet.

In Zeiten immer ähnlicher und zahlreicher werdender Angebote ist die Servicequalität und das Engagement der Mitarbeiter oft das entscheidende Alleinstellungsmerkmal. Denn Qualität ist das beste Marketing und ein Erfolgsgarant für ihr Team.

Wir unterstützen und begleiten Sie mit einem fundierten Qualitätscheck für mehr Qualität und wirtschaftlichen Erfolg.

Unser Qualitätscheck

Im Vorfeld werden in Abstimmung mit der Geschäftsführung die relevanten Prüfkriterien erarbeitet und abgestimmt.

Grundlage dazu ist ein bereits bestehender Prüfkatalog aus über 2000 Punkten und derzeitige vorliegende Unterlagen bzw. die von der Geschäftsführung gewünschten Anforderungen.

BASIS CHECK

Basis Check

- Integration bestehender eigener Qualitätsrichtlinien und Standards in das Bewertungssystem
- Mystery Guest Besuch
- Darlegung des Ist-Zustandes anhand von ca. 650 Punkten
- Kurzbericht pro geprüfter Abteilung / Outlet
- Tabellarische Darstellung der Ergebnisse
- Fotodokumentation
- Beurteilung der geprüften Abteilungen in punkto Freundlichkeit, Qualität, Sauberkeit, Verkaufsförderung und Wohlfühlfaktor
- Erarbeitung von Handlungsempfehlungen als Basis zur Umsetzung der Qualitätsverbesserung

Folgende Bereiche werden geprüft und dokumentiert:

- Die zu prüfenden Bereiche / Abteilungen werden im Vorfeld besprochen

Ziel und Nutzen eines erfolgreichen Qualitätschecks

Erlebte Servicequalität

↓ beeinflusst

Gästezufriedenheit / Begeisterung

↓ verstärkt

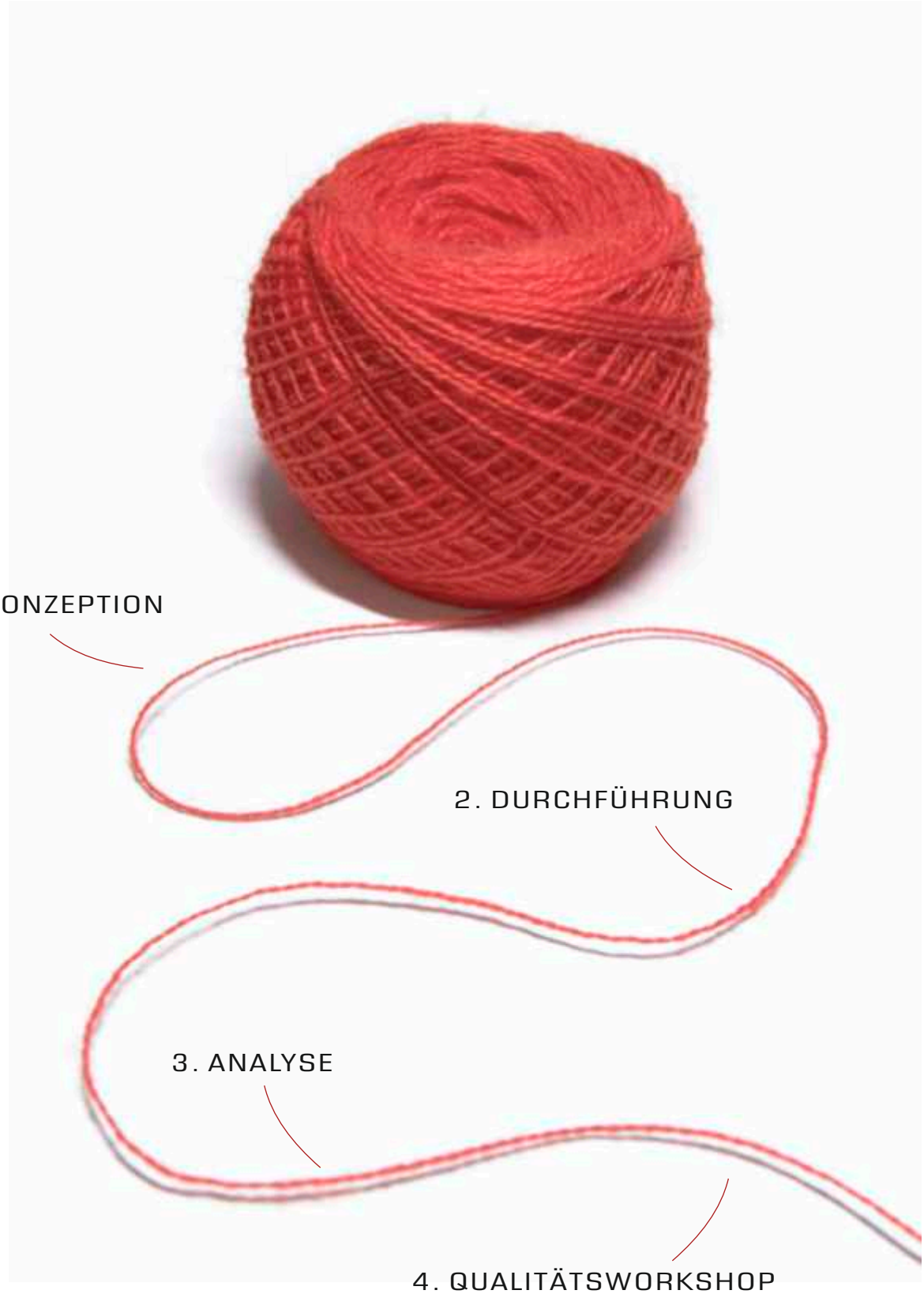
Gästeloyalität

↓ erhöht

Wirtschaftlichen Erfolg

- Die vom Gast / Kunden erlebte Servicequalität eines Unternehmens ist die Grundlage für die Zufriedenheit und die daraus entstehende Kundenloyalität.
- Zufrieden ist nicht zufrieden genug. In der heutigen Zeit müssen Gäste / Kunden begeistert sein um loyal zu sein, um somit den Erfolg eines Unternehmens zu sichern.
- Insofern ist die Beherrschung der Servicequalität und vor allem der Softskills ein wesentlicher Erfolgsfaktor und muss klar definiert sein und regelmäßig überprüft werden.
- Unser Qualitätscheck verschafft Ihnen einen raschen Überblick über Stärken, Potenziale und Qualitätslücken in allen relevanten Bereichen Ihres Hotelbetriebs.
- Sie differenzieren sich vom Wettbewerb und den Betrieben, die auf den Einsatz von Qualitätschecks verzichten.
- Die Qualität in den Unternehmen wird für den Gast / Kunden und auch für die Mitarbeiter spürbar besser, die Motivation steigt und der wirtschaftliche Erfolg wird verbessert.

Ablauf und Durchführung



Ablauf: 4 Phasen

Phase 1: Konzeption

- Zielsetzung und Untersuchungsbereiche festlegen
- Untersuchungsdesign konzipieren und Fragen aus 650 Fragen auswählen
- Leitfaden abstimmen
- Testanzahl festlegen
- Zeitlichen Ablauf spezifizieren
- Briefing formulieren

Phase 2: Durchführung

- Tester briefen
- Test durchführen

Phase 3: Analyse

- Datenanalyse
- Ermittlung von Ergebnissen
- Ergebnisse werden auf Plausibilität überprüft
- Bereitstellung einer aussagekräftigen Dokumentation in einem Einzelbericht

Phase 4: Qualitätsworkshop

- Workshop mit allen Mitarbeitern / Management
- Präsentation der Ergebnisse
- Erarbeitung von To Do's und einem Maßnahmeplan zur Beseitigung Defizite
- Ideenmanagement - Nutzen der vorhanden Potentiale
- Bereitstellung einer aussagekräftigen Dokumentation in einem Einzelbericht getrieben.

Kosten und Fördermöglichkeiten

Phase 1 bis Phase 4:
3.000,- EUR (netto) zzgl. 19% MwSt.

Unsere Leistungen sind bis zu 80% förderfähig, so dass der Eigenanteil des Unternehmens für den Q-Check zzgl. Workshop 600,- EUR (netto) zzgl. MwSt. beträgt. Bei der Beantragung, Administration und Abwicklung der Fördermittel unterstützt Sie Frau Karina Sagorny aus unserem Büro aktiv, so dass für Sie ein geringer Verwaltungsaufwand entsteht.

Mehrwerte auf einem Blick

- Wir verfügen über ein hohe Feldkompetenz und Branchenerfahrung.
- Mystery Checks zählen seit Jahren zu unserem Leistungsportfolio und werden ständig weiterentwickelt.
- Wir sprechen die Sprache der Branche.
- Wir setzen erfahrene Mystery Guests ein.
- Der Einsatz der Mystery Guests ist bundesweit und im gewünschten Volumen möglich.
- Wir verfügen über ein fundiertes Mystery Shopping Know-How in der Hotellerie & Gastronomie.
- Neben dem Check erhalten Sie Handlungsmaßnahmen für den Praxistransfer

MORITZ Consulting | Helene-Lange-Str. 8, 14469 Potsdam
Telefon: +49 (0) 331 62 64 730 | www.moritzconsulting.de