



Aus der Praxis

QualitätsTrainerin Brigitte Wich, Geschäftsführerin

Frau Wich, Sie sind uns als treue SQD-Anhängerin bekannt. Warum sind Sie so überzeugt von der Initiative?

Weil es durch die ständige Maßnahmenentwicklung keinen Stillstand gibt. Viele Ideen wären im Betrieb ohne SQD einfach nie zustande gekommen – die Initiative liefert einen unheimlich guten Output.

Konnten Sie auch Ihre Mitarbeiter mit der Begeisterung anstecken?

Ja, mittlerweile hat die gesamte Belegschaft Spaß daran, sich immer wieder Verbesserungen zu überlegen. Wir haben zum Beispiel einmal im Jahr Sommerfest. Früher saß man einfach in gemütlicher Runde zusammen. Heute verbinden wir das Sommerfest mit Fahrradausflügen und Stadtführungen, die wir auch unseren Gästen anbieten. Bei den Ausflügen können wir uns ein persönliches Bild davon machen, welche Führungen und Routen besonders lohnenswert sind.

Service-Q hat uns alle motiviert auch mal „um's Eck“ zu denken. Wir sind ein Stadthotel, das keine großartigen Möglichkeiten hat, gemütliche Sitzgelegenheiten an der

frischen Luft zu bieten. Dennoch haben wir mittlerweile einen Minibiergarten. Dafür haben wir unsere Buchenhecke wie ein Torbogen zugeschnitten und dahinter einen Tisch mit Sitzgarnitur gestellt. Schon war unser Minibiergarten geschaffen. Eine andere Ecke ist nun eine wind- und regengeschützte Raucherecke. Durch dieses „Territoriale Schutzgebiet für Raucher“, haben es unsere rauchenden Gäste fast verziehen, dass wir plötzlich ein Nichtraucher-Hotel sind. Netter Nebeneffekt: die vorher oftmals weggeworfenen Kippen, die wir vom Hof sammeln mussten, wurden dadurch erheblich reduziert.

Welches Feedback haben Sie von Ihren Kunden und Mitarbeitern erhalten?

SQD hat dazu beigetragen, dass uns die Arbeit noch mehr Spaß macht, da man immer weiter nach Service Verbesserungen sucht und ständig positive Rückmeldungen bekommt. SQD ist die Ergänzung zu den Sternen. SQD ist was die Gäste spüren, erleben, was ihnen ein gutes Gefühl gibt und warum sie letztendlich wieder zu uns zurückkehren!

Unternehmen: **Ambient Hotel am Europakanal**
 Kategorie: **Hotel garni**
 Schwerpunkt: **Geschäftskunden, Privatgäste**
 Beschäftigte: **13 Personen**
 Zertifizierung: **Stufe II**

