



Aus der Praxis

QualitätsManagerin Alexandra Witt, Verwaltung und Personal (gelernte Hotelfachfrau)

Jeden Tag überrascht Ihr Team den Glückspilz des Tages – was hat es damit auf sich?

Auf dem Frühstückstisch unserer Gäste liegt jeden Tag unsere Hauszeitung, die „Birke Heute“. Darin geben wir nicht nur Ausflugstipps und Menüempfehlungen sondern verkünden auch „wer heute rote Socken trägt, erhält eine kostenlose Tasse Kaffee“ oder „wer heute Hochzeitstag hat, bekommt ein Gläschen Sekt“.

Was hat sich noch mit dem Q-Siegel verändert?

Bereits vor ServiceQualität Deutschland haben wir uns mit Qualitätsmanagement auseinandergesetzt und stetig unseren Service verbessert. In Zeiten von Onlinebewertungsportalen sind Kleinigkeiten wichtig, um das Angebot abzurunden. Die Q-Schulungen haben dafür neuen Input geliefert. Ich habe bereits die Schulung zum QualitätsManager absolviert. Ob wir die Stufe III 2014 bereits einführen, ist aber noch nicht entschieden. Wichtig ist, dass das gesamte Team das Qualitätsbewusstsein teilt und davon profitiert.

Inwiefern profitiert Ihr Team von ServiceQualität Deutschland?

Unsere Mitarbeiterbefragung hat zum Beispiel ergeben, dass unsere Auszubildenden sich gerne zu Themen weiterbilden möchten, die teilweise nicht in der Berufsschule behandelt werden. Unsere Abteilungsleiter bieten nun regelmäßig Schulungen für unsere angehenden Hotel- und Restaurantfachleute und Köche an. Die Themen, von Onlinebuchungssystemen bis zu speziellen Kaffee- und Teeschulungen mit externen Experten, können sie vorab selbst bestimmen. Zudem gibt es auch externe Seminare für ausgelernete Mitarbeiter.

BIRKE

DAS BUSINESS & WELLNESS HOTEL IN KIEL



Unternehmen: **Ringhotel Birke**
 Kategorie: **Hotellerie**
 Schwerpunkt: **Business und Wellness**
 Beschäftigte: **90 Personen**
 Zertifizierung: **Stufe II**



ServiceQualität
DEUTSCHLAND