



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Kurzinformation EHQ

Stand: 13.10.2020, V3

EHQ - European Hospitality Quality

Der europäische Dachverband HOTREC – Hotels, Restaurants and Cafés in Europe – hat im Jahr 2006 ein System zur Evaluierung der Qualitätsmanagementsysteme in Hotellerie und Gastronomie in Europa entwickelt. Ziel dieses Systems ist die Schaffung eines Zusatznutzens durch eine Vergleichbarkeit der Aussagekraft der unterschiedlichen Qualitätsmanagementsysteme. Das System "European Hospitality Quality" (EHQ) sichert die hohen Standards der Qualitätsmanagementsysteme ab und gibt ihnen zusätzlich eine europäische Dimension. ServiceQualität Deutschland ist mit dem EHQ-Paket bzw. mit der Stufe III für das EHQ akkreditiert.

Umsetzung der EHQ – Kriterien

EHQ Anforderung	Option 1: Q-Audit in Stufe III	Option 2: EHQ-Paket
1. Gast-orientierte Prozesse einschließlich Instandhaltung, Sicherheit und Sauberkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Werkzeug: Q-Servicekette • Überprüfung vor Ort 	<ul style="list-style-type: none"> • Werkzeug: Q-Servicekette
2. Ein Qualitätskoordinator pro Hotel / Unternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung zum Q-Coach 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung zum Q-Coach
3. Eine Interne / Selbst- Beurteilung der Qualität des Hotels / Unternehmens und ein Qualitätsmanagementsystem	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung vor Ort 	<ul style="list-style-type: none"> • Werkzeug: Q-Qualitätsbausteine
4. Ein Systematisches Beschwerdemanagement, das auch Beschwerden über das Internet abdeckt	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung vor Ort 	<ul style="list-style-type: none"> • Werkzeug: Q-Beschwerdemanagement
5. Ein Maßnahmenplan mit relevanten Maßnahmen entsprechend den Ergebnissen der Qualitätsbeurteilungen mindestens einmal im Jahr	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung vor Ort 	<ul style="list-style-type: none"> • Jährlicher Q-Maßnahmenplan
6. Überprüfung des Maßnahmenplanes unter Berücksichtigung von Gästebefragungen (online und /	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung vor Ort 	<ul style="list-style-type: none"> • Jährlicher Q-Maßnahmenplan wird von SQD eingefordert und

oder offline)		kontrolliert • Q-Mystery-Check
7. Beteiligung der Mitarbeiter am Qualitätsprozess	• Überprüfung vor Ort	• Werkzeug: Q-Mitarbeiterbefragung
8. Bereitstellung von richtigen Information über Servicedienstleistungen in mindestens einer relevanten Fremdsprache, wenn möglich über den Standort und das Unternehmenskonzept	• Überprüfung vor Ort	• Integration in Werkzeug: Q-Mystery-Check
9. Informationen über eine Auswahl von lokalen Dienstleistungen und Produkten zur Verfügung stellen	• Überprüfung vor Ort	• Integration in Werkzeug: Q-Mystery-Check
10. Implementierung eines entsprechenden Aus- und Weiterbildungsangebotes für die Mitarbeiter	• Überprüfung vor Ort	• Upload eines Nachweises im Online-Tool von SQD

Option 1: Q-Audit in Stufe III

- Betrieb bucht Paket Stufe III
 - Q-Servicekette
 - 2 Wahlwerkzeuge
 - Q-Mystery-Check
 - Q-Audit
- Überprüfung der EHQ-Kriterien vor Ort im Audit
- Betrieb bekommt zusätzlich zur Stufe III auch noch EHQ
- Preise:
 - bis 5 MA 1.765,00 €
 - 6 bis 20 MA 1.865,00 €
 - über 20 MA 2.015,00 €

Option 2: EHQ-Paket

- Betrieb bucht Paket EHQ
 - Q-Servicekette
 - Q-Qualitätsbausteine
 - Q-Beschwerdemanagement
 - Q-Mitarbeiterbefragung
 - Q-Mystery-Check

- Überprüfung der EHQ-Kriterien durch Q-Werkzeuge
- Betrieb bekommt zusätzlich zu Stufe II auch noch EHQ
- Preise:
 - bis 5 MA 900,00 €
 - 6 bis 20 MA 1.000,00 €
 - über 20 MA 1.150,00 €

zusätzlicher Nutzen für Betriebe

- 21 Punkte bei der Hotelsterne-Klassifizierung (Kriterienkatalog 2020-2025)
 - systematischen Umgang mit Gästebeschwerden 1 Punkt
 - Mystery guesting 5 Punkte
 - Qualitätsmanagementsystem gemäß EHQ 15 Punkte
- Zusätzliche Nutzung des EHQ Logos

