



Zeigen Sie die Wertigkeit Ihrer Leistungen.

Zertifizierte Qualität für Hotellerie
und Touristik.



Unser Prüfsiegel. Ein sichtbares Zeichen für Ihre Gastfreundschaft.

In der Tourismusbranche gibt es unterschiedlichste Auszeichnungen, die dem Gast einen Qualitätsvergleich erschweren. Ein neutraler Qualitätsnachweis von TÜV Rheinland hingegen wird überall verstanden und als wertvolle Entscheidungshilfe geschätzt.

Setzen auch Sie auf unsere anerkannten Standards, um Ihre internationale Zielgruppe von Ihren Leistungen zu überzeugen. Unsere Zertifizierungsexpertise resultiert aus 140 Jahren Markterfahrung. Mit einer Zertifizierung und einem Prüfsiegel von TÜV Rheinland belegen Sie Ihre Qualität sowie Ihren exzellenten Service und verschaffen sich dadurch einen klaren Wettbewerbsvorteil.



TÜV Rheinland. Ihr Partner für echte Wettbewerbsvorteile.

TÜV Rheinland und Touristik – das passt perfekt zusammen. So international wie Ihre Branche sind auch wir als Zertifizierungspartner aufgestellt. Mit über 3.500 erfahrenen Auditoren an 500 Standorten in 65 Ländern stellen wir sicher, dass Sie immer auf schnellen und einfachen Wegen von unseren Zertifizierungen profitieren.

Ihre Vorteile im Überblick:

- Einheitliche, serviceorientierte, international anerkannte Standards
- Optimierte Prozesse, Topqualität und -service in all Ihren Einrichtungen
- Dokumentierte Gastfreundschaft mit einem neutralen Prüfsiegel, das Vertrauen schafft
- Sie machen aus zufriedenen Gästen begeisterte Gäste – und gewinnen so zusätzliche Umsatzmultiplikatoren

Mit gleicher Expertise zertifizieren wir Ihren Betrieb auch in den Bereichen Qualitätsmanagement, Umweltmanagement, nachhaltige Unternehmensführung sowie Lebensmittelsicherheit und Hygiene.

Interessiert?

Dann füllen Sie einfach die Antwortkarte aus.

Zertifizierte Qualität. Ein Mehrwert für Sie und Ihre Gäste.

Die Qualität der Mitarbeiter, des Service und der Einrichtung sind entscheidende Erfolgsfaktoren, wenn es um die Zufriedenheit der Gäste geht. Hierzu hat TÜV Rheinland Zertifizierungsverfahren entwickelt, mit denen sich der Qualitätsanspruch Ihres Hauses professionell und effizient prüfen lässt. Mit einem Zertifikat signalisieren Sie Ihren Gästen: Hier stimmt die Qualität!

Servicequalität

Der TÜV Rheinland Standard „Servicequalität“ ist stringent auf Gastorientierung ausgerichtet. Jene Servicerrouten und Servicepunkte, die ein Gast durchläuft, werden auf Basis des Standards genau definiert und geprüft. Durch jährlich stattfindende Überwachungsaudits können Sie die Qualität Ihres Hauses kontinuierlich verbessern und die Gäste von Ihren Leistungen begeistern. Das Zertifizierungsverfahren berücksichtigt unter anderem folgende Punkte:

- Servicephilosophie des Hauses
- Servicestandard
- Serviceverantwortung im Unternehmen
- Vorhandene Gastorientierung der Mitarbeiter
- Dienstleistungsstruktur
- Das serviceorientierte Marketingkonzept des Unternehmens

International Spa Standard

Wo Wellness draufsteht, sollten auch die passende Ausstattung und das notwendige Know-how drin sein. Darum hat der TÜV Rheinland Kriterien entwickelt, welche die Qualität von Wellnesshotels, Resorts und Day-Spas vergleichbar machen und Ihrem Gast versichern: „Hier

kann ich beruhigt die Seele baumeln lassen.“
Die Prüfkriterien umfassen folgende Bereiche:

- Ausstattung des Wellnessbereiches
 - Hardware von Pool, Sauna, Ruheraum, Fitnessbereich, Anwendungsbereich, Bistro (HACCP), Spa-Umgebung, Flure und Verkehrswege
- Qualität und Auswahl der Wellnessanwendungen
- Managementvorgaben
 - Philosophie
 - Handbuch
 - Mitarbeiterqualifikation
 - Reklamationsmanagement
 - Gästebindung
 - Sales und Marketing
 - Corporate Design

Nach drei Jahren erfolgt die Rezertifizierung. Jährliche Überwachungsaudits legen die Basis für eine kontinuierliche Verbesserung des Managementsystems.

Mystery Check

Checken Sie Ihre Hard und Soft Skills im Alltagstest. Beim Mystery Check schlüpft unser verdeckter Prüfer in die Rolle eines Gastes, um den üblichen Ablauf praxisrecht beurteilen zu können – von der Kontaktaufnahme bis zum Check-out. Der abschließende Ergebnisbericht erfasst den Status und enthält konkrete Verbesserungsvorschläge. Anhand unserer (oder Ihrer eigenen) Checklisten sowie auf Basis der hauseigenen Standards werden unter anderem folgende gastrelevanten Bereiche bewertet:

- Internetauftritt
- Bearbeitungszeiten von Angeboten am Telefon oder per E-Mail
- Anfahrtsbeschreibung
- Gastfreundlichkeit vor Ort (Soft Skills)

Bitte Karte ausfüllen und per FAX
senden an: 0221 806-1573

**Ja, ich interessiere mich für Leistungen von TÜV
Rheinland und bitte um Kontaktaufnahme.**

Firma

Name, Vorname

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Telefon, E-Mail



TÜVRheinland®
Genau. Richtig.

TÜV Rheinland Group
TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein
51105 Köln
Tel. 0800 888 2378 (kostenfreie Rufnummer)
tuvcert@de.tuv.com
www.tuv.com