

TÜV Rheinland.

IHR PARTNER IN DER HOTELLERIE

# Übersicht

Der TÜV Rheinland in der Hotellerie
Geprüfte Servicequalität
Ausgezeichneter Arbeitgeber
Mystery Checks
International Spa Standard
Betreiberverantwortung
Gemeinsam für Ihren Erfolg

# Der TÜV Rheinland in der Hotellerie

# TÜV Rheinland Cert

## Über 15 Jahre Erfahrung im Tourismus

- TÜV Rheinland ist zugelassen für die Durchführung von Mystery Checks im Rahmen der Hotelklassifizierung in Deutschland, Österreich und der Schweiz.
- TÜV Rheinland prüft, analysiert und zertifiziert Hotels auf Sicherheit und Qualität nach deutschen Vorgaben. Bis jetzt haben wir bereits weltweit über 1.500 Hotels, Ferienanlagen, Hotelketten, Fluggesellschaften und Reiseveranstalter mit Erfolg zertifiziert.
- TÜV Rheinland hat spezielle Standards entwickelt, die helfen Optimierungspotenziale zu erkennen und kontinuierlich zu verbessern.
- TÜV Rheinland ist in der Lage den individuellen Kundenanforderungen mit entsprechend ausgebildeten Auditoren und Profis aus der Hotel- und Tourismusbranche zu begegnen.

# TÜV Rheinland Cert im Tourismus

## Dienstleistungen im Überblick (Auszug)

- Mystery Checks / Site Inspections
- Bestandsaufnahmen / Prozessanalysen / Potenzialanalysen / GAP-Analysen
- Zertifizierungen nach *akkreditierten* (z.B. ISO 9001) und *nicht akkreditierten* Standards (z.B. TÜV Rheinland Service Qualität)
- Beratung und Prüfung der Erfüllung der Betreiberverantwortung und der Umsetzung gesetzlicher Anforderungen
- Hotelfachliche und gastronomische Unterstützung
- Betreiberkonzepte für Hotels und Spa's
- Verkaufstrainings für Reservierung, Rezeption und Spa zu Mehrverkauf / Upselling
- Produktlinienunabhängige Produkt- und Spaberatung
- Entwicklung von Signature Treatments
- Hygienebegehungen



Geprüfte Servicequalität

# Innovative Zertifizierung.

## Durch Servicequalität nah am Gast.

- Durchführung von Hotelprüfungen und –zertifizierungen seit 2002
- Bewertet die Ergebnisqualität aus Gastsicht, statt aus Unternehmenssicht
  - Mehrumsatz
  - Kosteneinsparungen
  - Erhöhung der Gastzufriedenheit
  - Systematisierung der Gästebegeisterung
- Ohne bürokratische Vorbereitung
- Wenige Dokumentationsanforderungen
- In der Hotellerie einmalige Kombination von Mystery Check und offenem Audit mit der Zielsetzung der Zertifizierung



# Ihre Vorteile der Zertifizierung

- Reduzierung von Betriebskosten (z.B. Laundry, Energie, etc)
- Umsatzverbesserung durch verbessertes Empfehlungsmanagement
- Umsatzverbesserung durch Verbesserung der Servicequalität (Umsatz pro Gast)
- Messbare Verbesserung von Prozessen und Servicequalität
- Optimaler Nachweis gegenüber Stakeholdern
- Verbesserungen in der Kundenorientierung
- Schwachstellen in den Serviceprozessen identifizieren und abstellen
- Gästewerwartungen kontinuierlich einbeziehen und übertreffen
- Gewinnung neuer Gäste durch ausgeprägte Kundenorientierung
- Gästezufriedenheit in Gästebegeisterung systematisch umwandeln

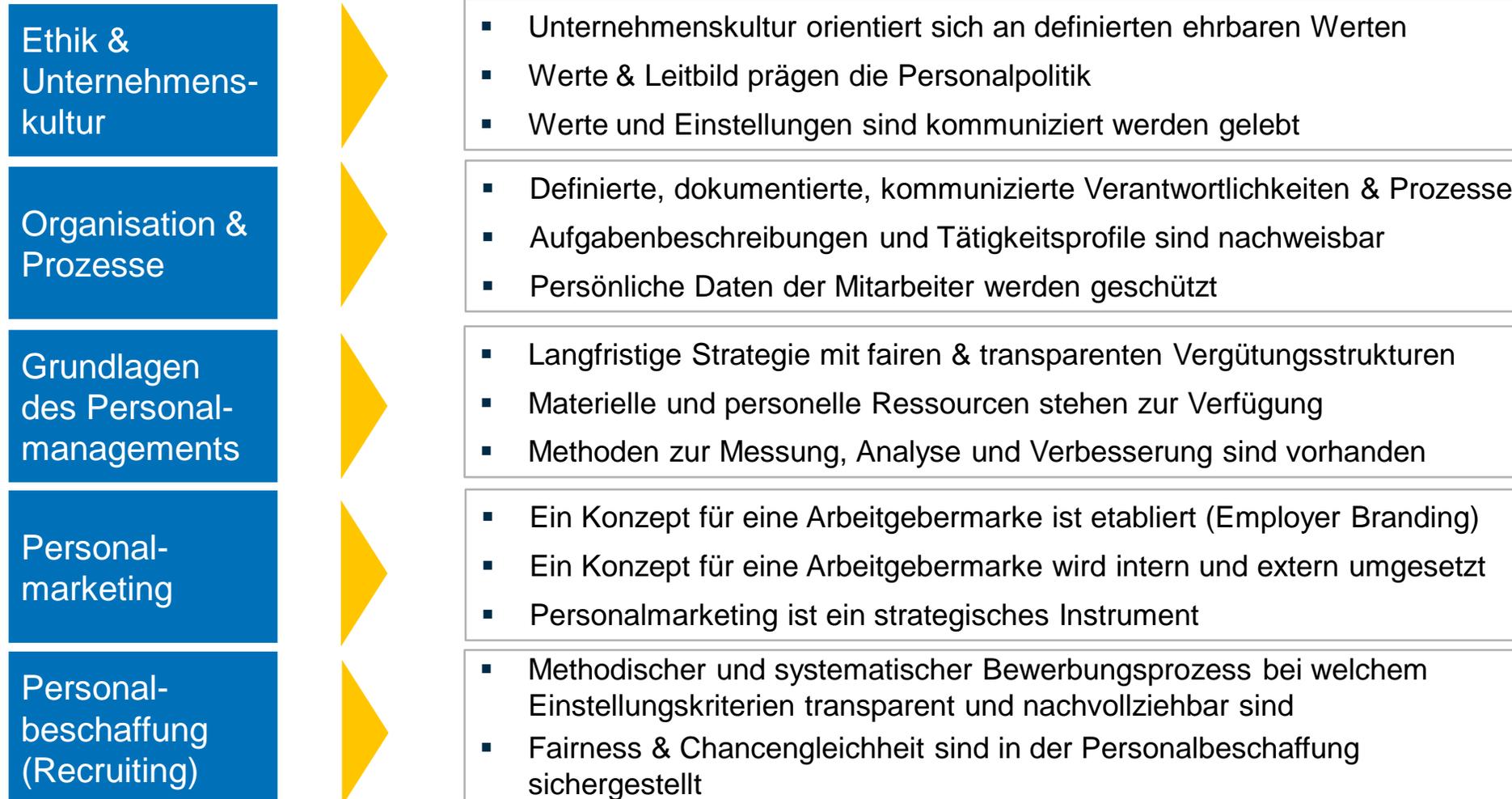


# Ausgezeichneter Arbeitgeber

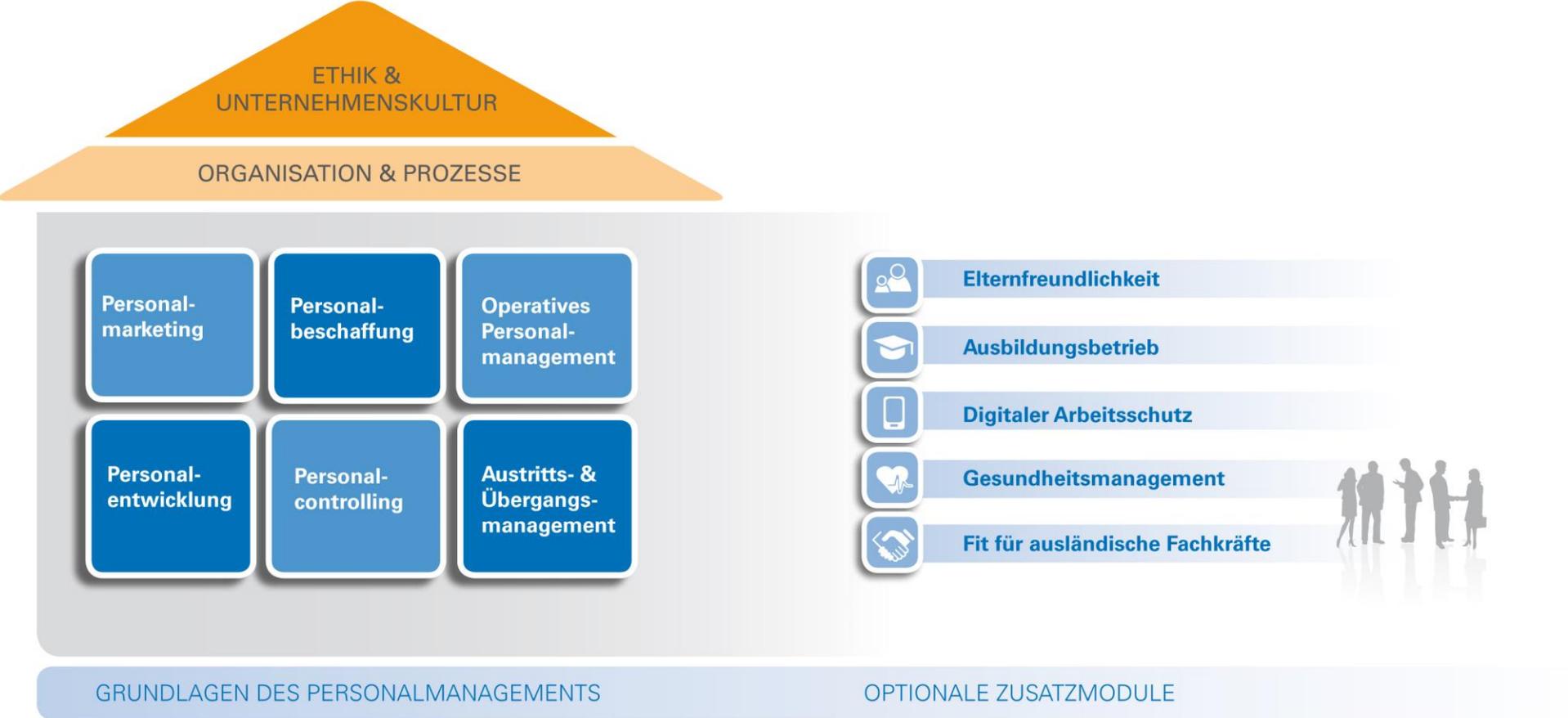
# Machen Sie sich bewusst, welches Potenzial in Ihnen steckt!

1	Reflektieren	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Welche Mitarbeiter will / braucht das Unternehmen?</li><li>▪ Was können wir den Mitarbeitern bzw. den Bewerbern bieten?</li><li>▪ Was wird von unserem Unternehmen erwartet?</li></ul>
2	Bewerten	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Treffen wir den „Nerv“ der Zeit bzw. die Ansprüche der Angestellten?</li><li>▪ Was schreckt Bewerber von einer Bewerbung ab?</li><li>▪ Was sind die Stärken als Arbeitgeber?</li></ul>
3	Optimieren	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wie kann man die Zielgruppenansprache schärfen?</li><li>▪ Kann man das Arbeitszeitenmodell moderner gestalten?</li><li>▪ Kann man mehr in Team – Momente investieren?</li></ul>
4	Maßnahmen messen	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Greifen die Maßnahmen die gewählt wurden?</li><li>▪ Integrieren das Wissen aus Fortbildungen in den Arbeitsablauf / Arbeitsalltag?</li><li>▪ Müssen Maßnahmen verändert werden um Ziele zu erreichen?</li></ul>

# Der Aufbau: Beispiele für Prüfungsthemen im Grundmodul



# Aufbau und Schwerpunkte.



# Mystery Checks

# Warum ein Mystery Check?

Ihre Mitarbeiter sind alle geschult, gut eingearbeitet und arbeiten verantwortungsvoll.

Aber werden damit die Gästerwartungen Ihrer Gäste tatsächlich erfüllt? Oder sogar übertroffen?



- Prüfen Sie die von Ihren Gästen gefühlte Qualität Ihres Hauses
- Blick über den Tellerrand – stimmen Ihre- und die Gästewahrnehmung überein?
- Erkennen Sie Potenziale der realen Dienstleistungssituation?
- Welche Verbesserungen wünscht sich der Gast?
- Wie laufen die von Ihnen definierten Prozesse im Alltagsgeschäft?
- Wo kann man Mitarbeiter fördern und fordern?
- Werden alle relevanten gesetzlichen Vorschriften eingehalten?



**Wissen Sie was Ihre Gäste wirklich denken?**

# Profitieren Sie von unseren passgenauen Lösungen.

Von Gast zu Experte – mit unseren Prüfern kommunizieren Sie auf Augenhöhe



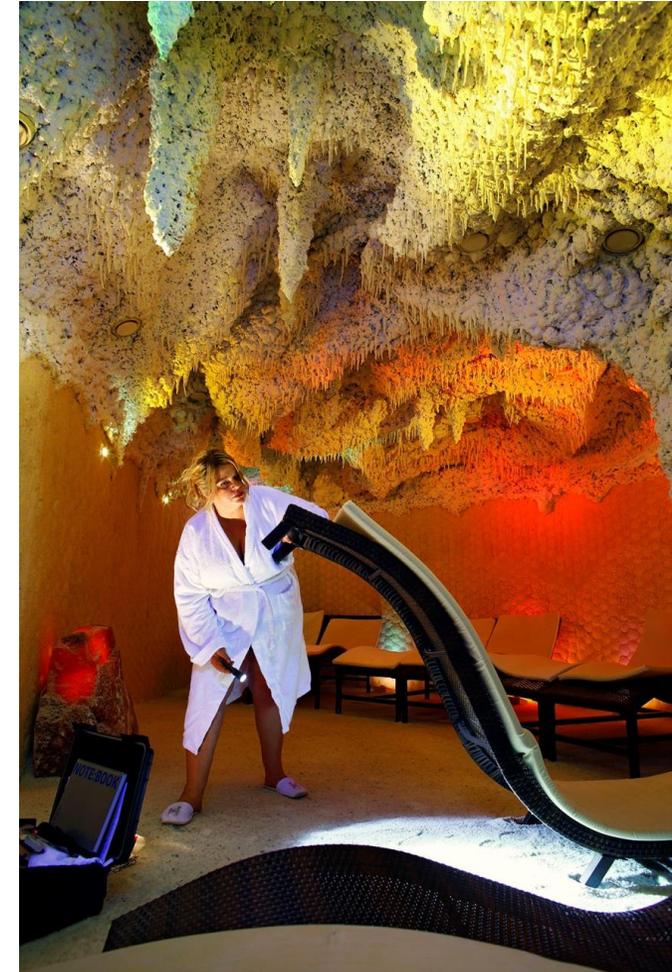
- Unsere Prüfer sind speziell auf die zu prüfenden Segmente ausgebildet:
  - Mystery Checks als Checklistencheck
  - Mystery Check als Expertenaudit mit Abschlussgespräch auf Augenhöhe
  - Mystery Check als „Paar Prüfung“, z.B. für den Bereich Wellness
  - Mystery Check als „Familien Prüfung“
  - Mystery Check im Bereich der Tagung
- Unsere Prüfer erstellen Ihnen immer aussagefähige Prüfdokumentationen, bestehend aus:
  - Prüfbericht
  - Checkliste
  - Fotodokumentation

# Bewertungsansatz

- Verwendung TÜV Rheinland Checkliste oder Checklisten des Kunden mit eigenen Kriterien
- Reifegradmodelle
- Objektive Bewertung des Dienstleistungsprozesses
- Kombination von verdecktem Mystery Check und offenem Audit
- Einmalig oder über einen längeren Zeitraum als Mystery Monitoring

## Umfang:

- Der Umfang unserer Dienstleistung definiert sich aus den von Ihnen festgelegten Zielen, wie z.B.:
  - Überprüfung der Corporate Identity
  - Verbesserung des Umsatzes
  - Verringerung der Betriebskosten
  - Verbesserung des Betriebsergebnisses
  - Erhöhung der Rechtssicherheit
  - Nachweisinstrument für DEHOGA oder andere Hotelverbände



# International Spa Standard

# Ganzheitlich.

## Was wird geprüft?

- Wellnessbereich (Hardware von Pool, Sauna, Ruheraum, Fitnessbereich, Anwendungsbereich, Bistro, Spa-Umgebung)
- Qualität und Angebote der Wellnessanwendungen
- Managementvorgaben (Philosophie, Ziele, etc.)
- Mitarbeiterqualifikation
- Gästebindung
- Marketing & Sales
- Reklamationsmanagement
- Corporate Design



# Wellness ≠ Wellness

Zeigen Sie, was Sie ausmacht.

- „Wellness“ kann / darf jeder, da der Begriff nicht geschützt ist.
- Wo Wellness draufsteht, sollte 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.“
- Dieses Zertifikat unterscheidet echte Qualität von Trittbrettfahrern.



# Betreiberverantwortung

# Was bedeutet Betreiberverantwortung?

§14 GG : „Eigentum verpflichtet“ – aber, zu was eigentlich?



- Eigentum bedeutet: Grundstück inklusive aller angrenzenden außenliegenden Flächen wie z. B. Lagerplätze, Wege, Zugänge, Parkplätze oder das Gelände
- Betreiber sind in der Verantwortung, Personen und Umwelt im Rahmen des Eigentums zu schützen
- Alle erforderlichen und zumutbaren Maßnahmen müssen ergriffen werden
- Gesetze, Verordnungen und Regelwerke geben den Rahmen vor, aber die Vielfalt erschwert den Überblick



**Wissen Sie was für Ihr Unternehmen alles relevant ist?**

# Risiken als Hotelbetreiber.

finanz-wirtsch. Risiken	Schadensrisiken	Haftungsrisiken	ordnungs- strafrechtl. Risiken	öffentlich- rechtliche Risiken
Absatzrisiken, Finanzierung, Personal, EDV, Inkasso, ...	Beschädigung von eigenem oder fremdem Eigentum	Schadenersatz, Regress	Ordnungswidrigkeiten, Straftatbestände	Verstoß gegen Auflagen
Mehrkosten, Mindereinnahmen	Betriebsunterbrechungen, Umweltschäden, Haftung	Mehrkosten	Bußgeld, Geldstrafe, Freiheitsstrafe	Stilllegung, Nutzungsverbot, zus. Auflagen
nicht versicherbar	versicherbar	versicherbar	nicht versicherbar	nicht versicherbar

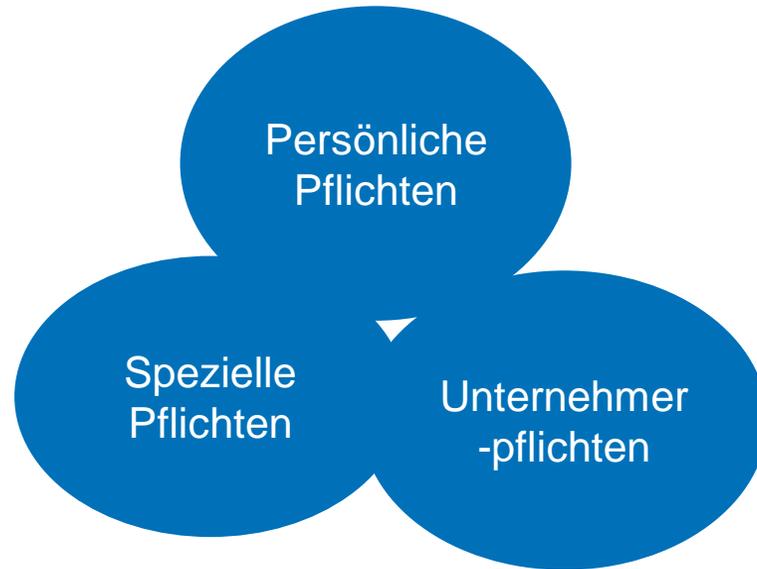
## PERSONEN

- Bußgeld
- Schadenersatz gegenüber Dritten
- Verlust des Versicherungsschutzes
- Freiheitsstrafe
- Berufsverbot

## UNTERNEHMEN

- Bußgeld
- Schadenersatz gegenüber Dritten
- Verlust des Versicherungsschutzes
- Nutzungsverbot und Stilllegung

# Pflichten.



- Prüfung vor Inbetriebnahme
- Prüfung nach prüfpflichtigen Änderungen
- Wiederkehrende Prüfungen
- Hygienemaßnahmen nach gesetzlichen und sonstigen relevanten Verordnungen und Richtlinien
- Regelmäßige Instandhaltung der technischen Anlagen
- Verkehrssicherheit

- Organisationspflichten (Verantwortung: Unternehmens-leitung): z.B. Einsatz von geeigneten Führungskräften, Gefährdungsbeurteilungen veranlassen, etc.)
- Führungspflichten (Verantwortlich: Führungskräfte): z.B. Gefährdungsbeurteilung durchführen, gesetzliche Prüfungen organisieren, etc.)
- Durchführungspflichten (Verantwortlich: Mitarbeiter): z.B. Arbeitsabläufe einhalten, Unterweisungen befolgen, etc.)
- Fürsorgepflichten
- Allgemeine Pflichten zum Schutz jeglicher Rechte Dritter
- Melde-, Mitteilungs- und Auskunftspflichten gegenüber Behörden
- Pflichten gegenüber der Umwelt (Pflanzenschutz, Immissionsschutz, Klimaschutz, Gewässerschutz, Naturschutz)

Passgenau für Ihr Hotel. Wir unterstützen Sie!

Status Quo- und GAP-  
Analysen

Analyse und Bewertung der gesamten  
Customer Journey

Begehungen inkl.  
Fotodokumentation

Gründliche Stärken-  
Schwächen-Analyse



Systematische und  
neutrale Bewertung  
anhand objektiver  
Kriterien

Berücksichtigung  
zusätzlicher individueller  
Fokusthemen

Ergebnisauswertung  
(mit Reifegradermittlung)

Von Gästen zu Experten –  
Professionelle Prüfer mit jahrelanger  
Erfahrung aus verschiedensten Branchen

Gemeinsam.  
Für mehr  
Gästezufriedenheit.



**TÜVRheinland®**

Genau. Richtig.

TÜV Rheinland Cert GmbH  
Am Grauen Stein  
51005 Köln

**Olaf Seiche**

Head of Customized Services

T: + 49 221 806-2781

M: +49 173 536 73 96

[olaf.seiche@de.tuv.com](mailto:olaf.seiche@de.tuv.com)

**Sonja Kretschmar**

Fachreferentin Tourismus

T: + 49 221 806-2669

M: +49 172 202 29 05

[sonja.kretschmar@de.tuv.com](mailto:sonja.kretschmar@de.tuv.com)



**TÜVRheinland®**  
Genau. Richtig.