

MEDIENMITTEILUNG
Zürich, 05.11.2018

QUALITÄTSOFFENSIVE DER SORELL HOTELS SCHAFFT ERHÖHTE GÄSTEZUFRIEDENHEIT

Bereits fünf Häuser der Sorell-Gruppe haben bei der weltweit bedeutendsten Gästefeedback-Plattform Trustyou.com die in der Branche als «magisch» bezeichnete 90-Punkte-Marke erreicht oder überschritten, was einem Spitzenwert entspricht.

Die hohen Investitionen der letzten Jahre haben sich für die Sorell Hotels bezahlt gemacht: Fünf Häuser der Gruppe erreichen mehr als 90 Punkte im Trustyou-Score-Ranking. Die steigende Gästezufriedenheit zeigt sich zum Beispiel am Sorell Hotel Krone in Winterthur. Es führt das Trustyou-Score-Ranking aller Hotels im Grossraum Zürich mit 95 Punkten an, nachdem es im letzten Jahr für total 5,5 Millionen Franken renoviert und modernisiert worden ist. Obschon das Hotel offiziell mit drei Sternen Superior geführt wird, bewerten es Gäste via Trustyou.com fast mit Fünfstern-Qualität. Auch das Sorell Hotel Tamina in Bad Ragaz (94 Punkte), das Sorell Hotel Speer in Rapperswil (92 Punkte) das Sorell Hotel Rüden in Schaffhausen (91 Punkte) sowie das Sorell Hotel Rigiblick in Zürich (90 Punkte) haben die magische Marke von 90 Punkten erreicht bzw. überschritten.

Zentral für die Sorell-Qualität sind nicht luxuriöse Einrichtungen respektive die Hotel-Hardware, sondern ein vor einigen Jahren lanciertes Qualitätsprogramm, welches nicht weniger als 470 interne Service- und Knigge-Standards umfasst, die von allen 18 Betrieben akribisch eingehalten werden. Unter «Service-Excellence» versteht Sorell eine sehr persönliche Gästeansprache sowie individuelle Dienstleistungen, die jedem noch so unterschiedlichen Bedürfnis gerecht werden sollen. Ein Beispiel ist das beliebte «Sorell-Kissenmenü», welches vom Allergikerkissen über das Nackenstützenkissen, eine Nackenrolle bis zum Hirsen- oder Arvenholzkissen alle Liegevorlieben abdeckt. Schliesslich deckt der Schlaf in der Regel einen namhaften bis dominierenden Anteil der Zeitperiode ab, die Gäste in einem Hotel verbringen.

Das Resultat dieser kundenorientierten Servicegestaltung ist ein überdurchschnittlich hoher Durchschnittswert von 87,82 bei Trustyou-Score über alle 18 Sorell Hotels gesehen. Trustyou.com sammelt bei den weltweit angeschlossenen 50 000 Hotels ganz verschiedene Gästefeedbacks und verarbeitet diese in entsprechend unterschiedliche Score-Rankings. «Wir lassen unsere Hotels mit dem Meta-Score messen, welches nur die verifizierten Bewertungen berücksichtigt», sagt Thomas Kleber, COO der Sorell Hotels.

Die Sorell Hotels im Überblick

Die Sorell Hotels sind eine Hotelgruppe mit 18 individuellen Stadt- und Ferienhotels im 3- und 4-Sterne Bereich in Zürich, Dübendorf, Spreitenbach, Basel, Winterthur, Bern, Aarau, St. Gallen, Schaffhausen, Bad Ragaz und Arosa. Im Jahr 2017 haben die Sorell Hotels einen Umsatz von knapp CHF 58.0 Millionen erzielt. Sie gehören den ZFV-Unternehmungen, einem traditionsreichen, in der ganzen Schweiz tätigen Gastronomie- und Hotellerieunternehmen mit gegen 3'000 Mitarbeitenden.

sorellhotels.com
zfv.ch

Weitere Auskünfte zur Medienmitteilung erteilen:

Claudia Christen, Verantwortliche Unternehmenskommunikation
D +41 44 388 36 71, T +41 44 388 35 35, medien@sorellhotels.com

Sabine Biedermann, PrimCom
D +41 44 421 41 23, T +41 44 421 41 21, s.biedermann@primcom.com