

Direkt aus der Praxis



1 Zufriedene Gäste dank einheitlichen Qualitätsstandards: Unter dem Namen «Service Excellence Sorell» hat Sorell Hotels 2014 Standards für hochstehende Servicequalität definiert, die das Wohlbefinden der Gäste in den Mittelpunkt setzen und laufend optimiert werden. 2 Thomas Kleber, COO Sorell Hotels.

Der Betrieb

Die Sorell Hotels sind eine Hotelgruppe mit 17 individuellen Stadt- und Ferienhotels im Drei- und Vier-Sterne-Bereich in Zürich, Dübendorf, Spreitenbach, Winterthur, Bern, Aarau, St. Gallen, Schaffhausen, Bad Ragaz und Arosa. Sie gehören den ZFV-Unternehmungen.

Die Idee

Jedes der 17 Sorell Hotels ist ein Unikat mit einer persönlichen Note. Qualitätsstandards stellen sicher, dass der Gast in jedem Haus denselben Service erwarten kann. Basierend auf der Mission und den Werten der Hotelgruppe wurden 2014 unter dem Namen «Service Excellence Sorell» Standards für hochstehende Servicequalität definiert, die das Wohlbefinden der Gäste in den Mittelpunkt setzen und laufend optimiert werden. Entwickelt wurden sie in einer Arbeitsgruppe bestehend aus den General Managern und der Operative. Aktuell gibt es 470 Sorell Service Standards, die in der Reihenfolge der Servicekette aufgebaut sind, das heisst von der Buchung bis zur Verabschiedung des Gastes im Hotel. Themenbereiche sind zum Beispiel Reservation, Check-in, das Kissenmenü, die Zimmerreinigung oder das Frühstück.

Das Ziel

Durch Inputs aus der Operative, durch sympathische Ideen aus den Kreativ-Workshops und durch Learnings aus dem Gästefeedback (persönlich und online) sollen die Qualität und das Gästefeedback nachhaltig verbessert werden.

Das Resultat

Thomas Kleber, COO Sorell Hotels, über ...

... die Bilanz

Wir führen mehrmals jährlich praktische und theoretische «Service Excellence Schulungen» für die

Mitarbeitenden aus den Bereichen Frontoffice, Housekeeping und Service durch. Die Standards werden laufend verbessert, und seit 2017

gibt es in jedem unserer Hotels die Funktion «Qualitätsbeauftragte Property». Die Auswirkungen auf die Gästezufriedenheit erheben wir systematisch und sind sehr zufrieden mit dem Resultat: Seit 2014 konnte der durchschnittliche Trust-you-Score der ganzen Sorell-Gruppe kontinuierlich von 82 Punkten auf 87,53 Punkte (2017) gesteigert werden. Das grösste Wachstum erzielten das Sorell Hotel Aarauerhof mit neun Punkten und das Sorell Hotel Arosa mit acht Punkten.

... die Learnings

Standards können nur formuliert werden, wenn deren übergeordnetes Ziel definiert ist. Es ist daher aus unserer Sicht zwingend, dass vorgängig eine Mission oder Werte erarbeitet werden. Grundlegend ist auch, die Standards zusammen mit den Mitarbeitenden zu entwickeln, da diese über die grösste operative Erfahrung verfügen. Damit die Standards von allen gelebt werden, müssen sie unserer Meinung nach in den Ablauf von täglichen Briefings, Team-Meetings und Kadersitzungen fix integriert werden.

... wie es weitergeht

Im Jahr 2018 werden erstmals alle Sorell Hotels durch Mystery-Gäste getestet, und die Qualitätsbeauftragten der einzelnen Hotels führen Audits innerhalb der Gruppe durch. Zusätzlich erarbeiten wir derzeit Service Standards im Bereich MICE.

... Empfehlung an andere Betriebe

Dem General Manager als Qualitätsverantwortlichem sollte zur Erarbei-

In der Rubrik «Direkt aus der Praxis»

... stellen wir gute Ideen, innovative Projekte, waghalsige Experimente oder inspirierende Angebote aus der Branche vor. Und fragen nach, was dabei herausgekommen ist: Wie ist die Bilanz, was sind die Erfahrungen? Was hat gut funktioniert und was ehrlicherweise weniger? Oder was hat die Erwartungen sogar übertroffen? Wie konnten Inputs für die Zukunft gewonnen werden – und was lernen vielleicht andere Betriebe daraus? Ganz im Sinne von «aus der Praxis, für die Praxis».

tung, Einführung und Kontrolle der Standards ein Qualitätsbeauftragter als Partner zur Seite gestellt werden. Dafür benötigen Mitarbeitende gemäss unserer Erfahrung keine besonderen Vorkenntnisse. Die besten Qualitätsbeauftragten sind die Mitarbeitenden mit dem besonderen Leuchten in den Augen ...