

ANONYMES GÄSTEURTEIL MIT BRIEF UND SIEGEL

Der Neundorfer "Goldene Hirsch" wurde zum zweiten Mal mit dem Gütesiegel Q II, dem vor allem anonyme Gästebewertungen zugrunde liegen, ausgezeichnet.



Suhl-Neundorf - Katja Kast, die Geschäftsführerin des "Goldenen Hirsch" in Neundorf, präsentiert mit Stolz die neueste Urkunde für ihr Haus: Das Gütesiegel Q II. Es ist schon die zweite Auszeichnung dieser Art. Genauer gesagt, ist es die erfolgreiche Verteidigung der ersten Zertifizierung aus dem Jahre 2009.

Verliehen wurde das Gütesiegel vom Deutschen Hotel- und Gaststättenverband (Dehoga) Thüringen, bis 2015 ist es für das Neundorfer Gasthaus und Hotel gültig. Damit verbleiben der "Goldene Hirsch" wie auch das "Business Vital" - dieses wurde bereits im vergangenen Jahr zum zweiten Mal zertifiziert - als einzige Suhler Hotels in der Runde der derzeit thüringenweit 24 mit dem Q II-Siegel ausgezeichneten Gastro-Betriebe. Beide Häuser gehören, wie auch der "Aspen", zur Unternehmensgruppe der Rhön-Montage Fernmeldebau GmbH.

Mystery-Check

Ein solches Gütesiegel bekomme man nicht so nebenbei, sagt die junge Chefin und resümiert kurz die vergangenen Monate, in denen das Prüfungsverfahren gelaufen ist. Die Dehoga habe die unterschiedlichsten Kriterien akribisch unter die Lupe genommen. "Wir freuen uns über unseren Erfolg, denn dahinter verbirgt sich ein vielfältiges Engagement aller Mitarbeiter für unsere Gäste." Doch das, so die Geschäftsführerin, sei nun mal ihr tagtäglicher Anspruch. Zum Team des 90 Betten-Hauses gehören 20 fest angestellte Mitarbeiter und zehn geringfügig Beschäftigte.

Das Q II sei deshalb besonders wertvoll, "weil die Bewertung vor allem aus der Sicht der Gäste geschieht und das in jedem Fall anonym", erklärt Katja Kast die Besonderheit der zweiten Stufe des Qualitätssiegels. Drei verschiedene Zielgruppen - Geschäftsreisende, die Gäste im Restaurant sowie Urlauber - haben in den vergangenen Monaten das Haus bewertet und ihre Einschätzung an die Zertifizierungsstelle der Dehoga gesendet. Je Zielgruppe waren das 40 anonyme Bewertungen. Nicht nur das. In allen Bereichen des Hauses - von der Rezeption über den Service im Restaurant, die Leistungen der Küche bis hin zum Housekeeping - habe es außerdem noch einen Mystery-Check gegeben. In der Hotellerie versteht man darunter einen Gast, der inkognito anreist, ein paar Tage bleibt und den Restaurant- und Hotelbetrieb auf Herz und Nieren durchcheckt. "Wann dies geschieht und durch wen, das wussten wir natürlich nicht", erklärt Katja Kast.

Alle Anstrengungen - und nicht nur in der "Prüfungszeit" - hätten sich gelohnt. Die Freude über die Verteidigung der ersten Q II-Zertifizierung sei groß. "Profitieren davon werden vor allem unsere Gäste, weil sie dadurch eine bessere Qualität erhalten und diese ja auch erwarten dürfen." Eine derartige Zertifizierung erhöhe nicht nur die Kundenbindung, sie verschaffe auch einen Wettbewerbsvorteil, sieht Katja Kast die Auszeichnung auch aus kaufmännischer Sicht. *ru*