

Nach dem Mysterie-Check gibt es das Qualitätssiegel

Freundlichkeit und stetig gute Leistungen für die Gäste sind wichtig für jedes Unternehmen. Der Goldene Hirsch erhielt für seinen Service ein Qualitätssiegel.

Von Vivien Ulm

Suhl – Was macht guten Service im Hotel aus? Freundlichkeit des Personals, auf Bitten und Wünsche der Gäste eingehen und im Ernstfall mit Beschwerden richtig umgehen. All das sind wichtige Kriterien, die das Siegel Service-Qualität Deutschland des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbands (Dehoga) bewertet. Für eine Auszeichnung können sich Hotels, Gaststätten, Bäder sowie Tourist-Informationen bewerben und müssen einen Test bestehen.

Seit 2001 vergibt die Dehoga das Siegel in Deutschland. Zuerst gab es das nur in Baden-Württemberg und Thüringen, jetzt ist es für alle Bundesländer einheitlich geregelt. „Die Leistungen eines Unternehmens sind zwar sehr wichtig, der Service und die Qualität sind jedoch aus-

schlaggebend“, erklärt Constanza von Steuber, Referentin des Thüringer Wirtschaftsministeriums. Seit 2003 unterstützt und finanziert das Ministerium das Projekt. Allein in Thüringen sind mehr als 140 Unternehmen aus dem Tourismus mit dem Qualitätssiegel ausgezeichnet.

Die Vergabe erfolgt in mehreren Stufen, immer wieder müssen die Unternehmen für eine erneute Zertifizierung unter Beweis stellen, dass sie die Richtlinien erfüllen. Dazu gehören Seminare, die die Mitarbeiter

absolvieren, aber auch eine Befragung von Gästen sowie Angestellten.

Das Hotel und Gasthaus Goldener Hirsch bewarb sich zum ersten Mal vor zehn Jahren um das Qualitätssiegel. Seither hat sich das Haus immer wieder selbst überprüft und die Auszeichnung verteidigt. „Dabei geht es um die Selbsteinschätzung“, erklärt Geschäftsführerin Katja Kast. „Es wird ein Stärken-Schwächen-Profil erarbeitet und wir haben 90 Gäste aus den Gruppen: Restaurantbesucher, Wochenendgäste und Ge-

schäftsreisende befragt.“ Weiteres Kriterium ist der Mysterie-Check. Ein Mitarbeiter der Dehoga gibt vor, ein Gast zu sein und lässt sich bewirten. Währenddessen beobachtet und testet er die Mitarbeiter. „Die Auswertungen sind für mich eine sehr spannende Bettelktüre“, sagt Katja Kast lachend.

Im Mysterie-Check erhielt der Goldene Hirsch die Schulnote 1,2, in der Gesamtwertung 117 Punkte, wobei 72 das Minimum für die Auszeichnung sind. Dirk Ellinger, Geschäfts-

führer der Dehoga Thüringen, erklärt das Qualitätssiegel so: „Die Sterne eines Hotels beschreiben die Hardware, wichtig ist aber auch die Software, der richtige Service.“ Von der Buchung bis zum Check-Out müsse alles stimmen. Das Siegel zeigt, dass die Qualität im Unternehmen und für die Kunden gleich bleibt. „Für einen Betrieb, der zukunftsorientiert denkt, geht es nicht ohne das Siegel“, schätzt auch Katja Kast ein.



Übergabe des Qualitätssiegels am Goldenen Hirsch: Referatsleiter Tourismus Olaf Dirlam mit den Mitarbeitern Jens Tuhrmann, Katja Kast und Ulrike Tuhrmann sowie Referentin Constanza von Steuber und Dehoga-Hauptgeschäftsführer Dirk Ellinger (von links). *Foto: frankphoto.de*