

## Ausgezeichneter Service

### Die Welcome Hotels erlangen bundesweit in allen Betrieben die Q-Zertifizierung

**Frankfurt.** Am 28. April verlieh die Kooperationsgesellschaft ServiceQualität Deutschland den Welcome Hotels im Rahmen einer offiziellen Feierlichkeit im Welcome Hotel Frankfurt die kettenübergreifenden Q-Zertifizierung der Stufe eins. Ralf Schell, Hauptgeschäftsführer der Bayern Touristik GmbH und Mandy Hermann, Leiterin der Projektstelle ServiceQ Deutschland überreichten das Q-Siegel an die Betriebe. Alle Direktoren und Qualitäts-Management-Beauftragten (QMB) der 17 Welcome Betriebe sowie zahlreiche Vertreter der ServiceQualität Deutschland waren der Einladung von Elke Stahlmecke, Prokuristin der Welcome Hotels und verantwortliche Initiatorin der Zertifizierung, in das kürzlich eröffnete Hotel nach Frankfurt gefolgt. Dieser Schritt zeichnet die kontinuierliche Weiterentwicklung des eigenen Qualitätsmanagementsystems zugunsten der Gäste in den Welcome Betrieben aus.

### Die Q-Zertifizierung als Qualitätsmerkmal für den anspruchsvollen Gast

Bereits am 17. November 2010 startete diese Offensive zur weiteren Optimierung des Qualitätsmanagements mit einer 1,5-tägigen Schulung der QMB aller Betriebe zum Q-Coach. Nach umfassender Marktforschung hatten sich die Welcome Hotels entschieden, gruppenweit die ServiceQualität Deutschland zu implementieren: Sowohl die Hotelgruppe als auch ServiceQualität Deutschland konzentrieren sich verstärkt auf die Steigerung der Kundenzufriedenheit und die Serviceorientierung eines aufmerksamen Gastgebers.

Um die Zertifizierung der Stufe eins des insgesamt dreistufigen Systems des ServiceQ zu erlangen, werden jeweils drei Bestandteile bewertet: Qualitäts-Bausteine, Serviceketten und das betriebsinterne Beschwerdemanagement. Anschließend evaluierten die Q-Coaches mit ihren Hotelteams mindestens acht Maßnahmen zur Serviceverbesserung, die zur Bewertung an die Prüfstelle der ServiceQualität Deutschland gesandt wurden. Nach positiver Beurteilung dieser insgesamt vier Komponenten erhielten die Welcome Betriebe nun die offizielle Q-Zertifizierung der Stufe eins. „Wir freuen uns sehr über diese Auszeichnung“ so Elke Stahlmecke. „Die Zertifizierung zeigt, dass wir in den letzten Monaten der intensiven Vorbereitung den Qualitätsgedanken in allen unseren Häusern weiter strukturieren und umsetzen konnten und damit den Gästen gruppenweit einen optimalen Service bieten.“ erklärt sie weiter. Nach der Zertifizierung der Stufe eins sollen nun die Maßnahmen zur Optimierung der Servicequalität nach

PRESSEKONTAKT  
WELCOME HOTELS

Jeschenko MedienAgentur  
Köln GmbH  
Eugen-Langen-Straße 25  
D-50968 Köln

Tel. +49(0)221.3099-0  
Fax +49(0)221.3099-200  
info@jeschenko.de

[www.welcome-hotels.com](http://www.welcome-hotels.com)

dem Vorbild des ServiceQ-Gedanken weiter verinnerlicht und routiniert werden mit dem Ziel, in zwei Jahren die nächste Stufe der Q-Zertifizierung zu erreichen.

*Über die Welcome Hotels:*

*Die Welcome Hotelgruppe mit Sitz im sauerländischen Warstein behauptet sich seit 1998 erfolgreich auf dem deutschen Hotelmarkt. Insgesamt unterhalten die Welcome Hotels an 14 bundesweiten Standorten 17 3-Sterne Superior bis 4-Sterne Superior Häuser. Geleitet von der Doppelspitze Mario Pick und Carsten Kritz vermitteln über 1000 Mitarbeiter Tag für Tag den Gästen das Gefühl, „willkommen“ zu sein.*

*Über ServiceQualität Deutschland:*

*Das "Q" ist das Siegel für Servicequalität in Deutschland. Über 2.700 Betriebe haben sich bundesweit nach den Q-Kriterien zertifizieren lassen und sich somit im besonderen Maße der Servicequalität verschrieben. Mit dem Schulungs- und Qualitätssiegelprogramm analysieren die Betriebe ihre Dienstleistung konsequent aus der Kunden-Perspektive, um die internen Prozesse nachhaltig und fortwährend zu optimieren. So erhöhen sie die Kundenbindung und verschaffen sich einen Wettbewerbsvorteil.*

PRESSEKONTAKT  
WELCOME HOTELS

Jeschenko MedienAgentur  
Köln GmbH  
Eugen-Langen-Straße 25  
D-50968 Köln

Tel. +49(0)221.3099-0  
Fax +49(0)221.3099-200  
info@jeschenko.de

www.welcome-hotels.com