



Qualität ist uns wichtig

Qualitätskonzept für Tourismusbetriebe

**Projektpublikation von:
Dr. Alexander Schmidt**

RAHMENBEDINGUNGEN DES VORLIEGENDEN DOKUMENTS

Der vorliegende Bericht ist als Diskussionsbasis und als Entscheidungsgrundlage für weiterführende Projektschritte zu verstehen. Die einzelnen Bereiche sind bei einer weiteren Realisierung zu konkretisieren.

Die im Bericht enthaltenen Informationen sind ausschliesslich für den Kunden und dessen Mitarbeiter bestimmt. Die Verteilung, Zitierung und Vervielfältigung zum Zweck der Weitergabe an Dritte ist nur mit Zustimmung gestattet.

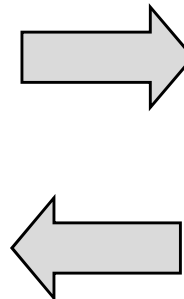
Für weitergehende Analysen und Berichte stellen wir uns gerne weiter zur Verfügung und danken für das uns entgegengebrachte Vertrauen.

**Schmidt Consulting
Unternehmensberatung St. Moritz**

Aspekte von Qualität im Tourismus

VERSCHIEDENE FAKTOREN VERLANGEN HEUTE NACH MEHR QUALITÄT IM TOURISMUSBETRIEB

Marktbedürfnis
<ul style="list-style-type: none"> • veränderte Gästebedürfnisse • zunehmende Konkurrenz aus dem In-/Ausland • unvorteilhaftes Preis-Leistungsverhältnis • zunehmende Uniformierung des Angebots • mangelnde Servicebereitschaft • abnehmende Attraktivität



Marktanforderungen an Betriebe
<ul style="list-style-type: none"> • Die Schweiz hat ein hohes Preisniveau und ein gutes Qualitätsimage, welches je länger denn mehr im internationalen Vergleich sichergestellt werden muss • Bestrebungen vom Schweizerischen Tourismusverband die Tourismusqualität zu steigern (Qualitäts-Gütesiegel) • Vielzahl¹⁾ von Konkurrenzbetrieben hat bereits Qualitäts-Gütesiegel von Schweiz Tourismus²⁾ <ul style="list-style-type: none"> • 1'070 Betriebe mit Q1 • 144 Betriebe mit Q2 • 49 Betriebe mit Q3 • Qualitäts-Gütesiegel von Engadiner Betrieben <ul style="list-style-type: none"> • 29 Betriebe mit Q1 • 7 Betriebe mit Q2
<p>1) 13% der Schweizer Hotelbetriebe mit Q-Gütesiegeln, bei Parahotellerie; Gastronomie, Tourismusbüros, und anderweitigen Tourismusbetrieben ist Anteil geringer</p> <p>2) Stand Juni 2003, Jahresbericht Schweiz Tourismus 2003</p>

QUALITÄT KANN VIELES BEDEUTEN...

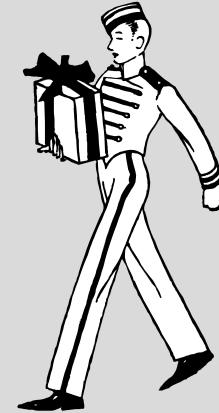
... **Gewöhnliches aussergewöhnlich gut zu tun**

... **das, was man macht, von Herzen machen**

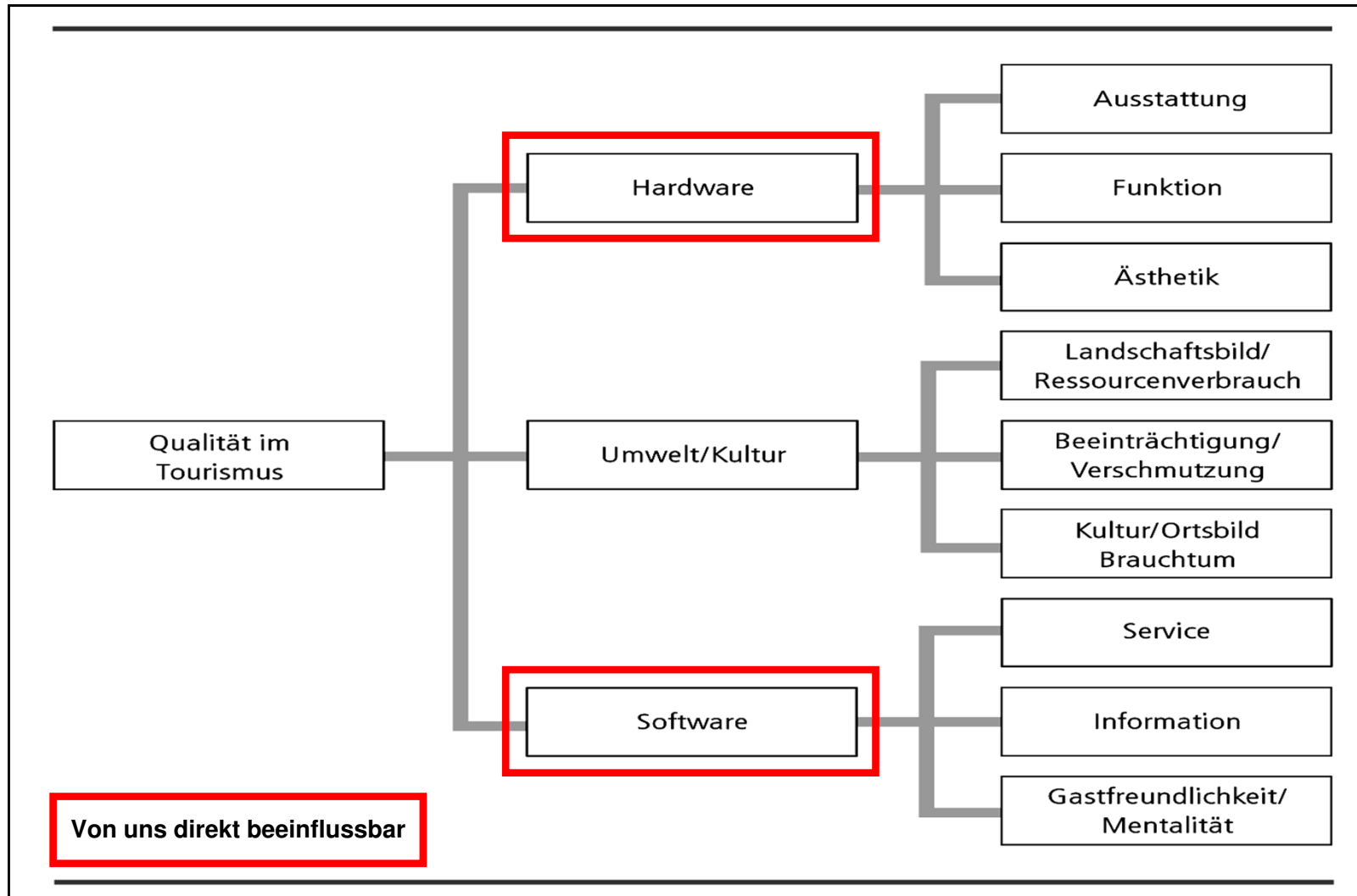
... **dass der Kunde wieder kommt und nicht die Ware**

... **die Beschaffenheit einer Leistung, gemessen an den Bedürfnissen der entsprechenden Gästegruppen**

... **die Gesamtheit von Merkmalen eines Produkts oder einer Dienstleistung bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Anforderungen zu erfüllen**



QUALITÄT IM TOURISMUS IST VIELSCHICHTIG



Quelle: Forschungsinstitut für Freizeit, Prof. Müller

Qualität zahlt sich aus

Dr. Alexander Schmidt

© SCHMIDT CONSULTING BAS GmbH – 7500 St. Moritz / 8044 Zürich - www.schmidt-consulting.ch

WEICHE UND HARTE MERKMALE BESTIMMEN DAS QUALITÄTSEMPFINDEN UNSERES GASTES



Qualitätsverbesserungen bei den weichen Faktoren (Servicequalität von unseren Mitarbeitern) sind kurzfristig und ohne grosse Investitionen realisierbar.

Verbesserung bei den harten Faktoren sind meist mit grösseren Investitionen verbunden (neue Zimmerausstattung, etc.).

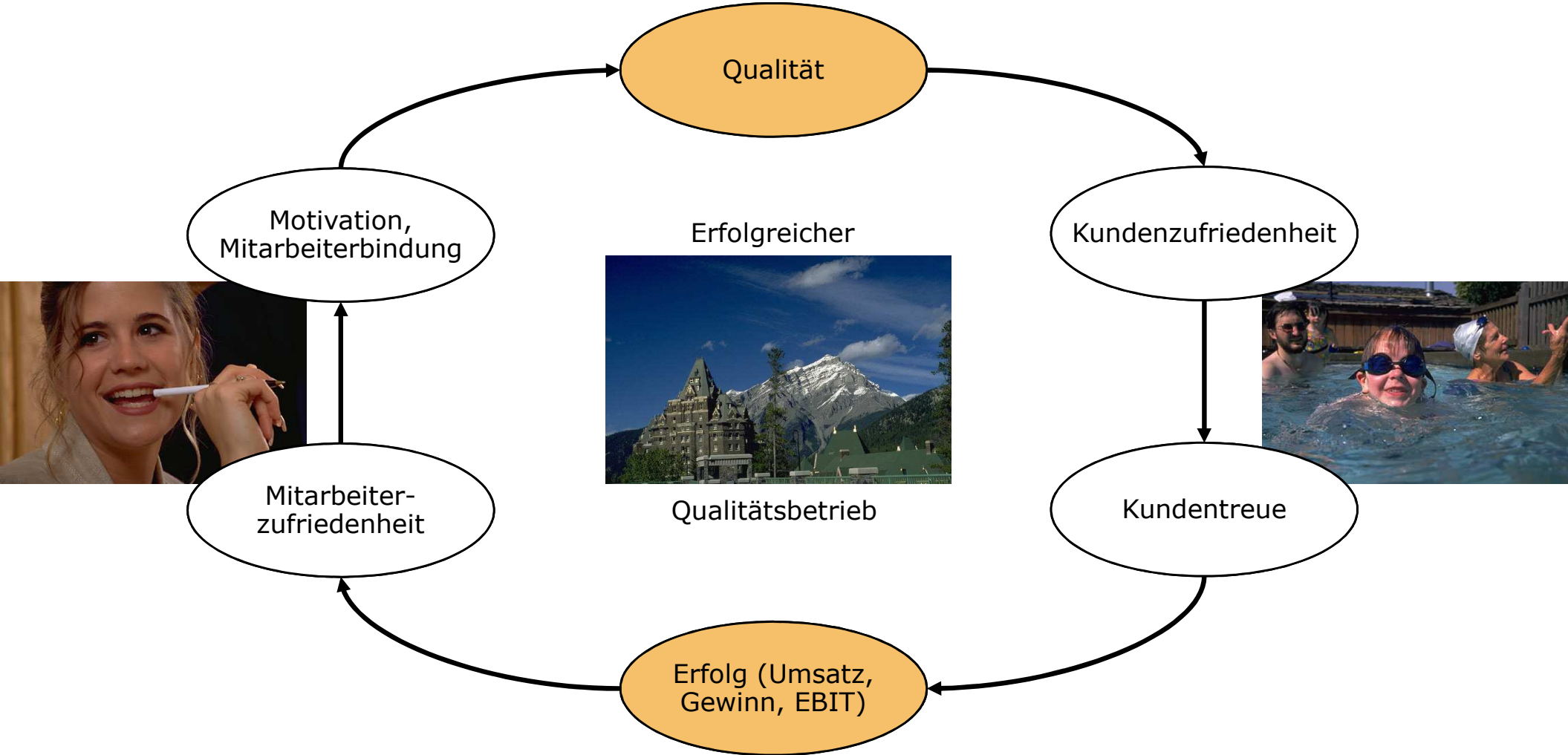
Der Qualitätsansatz von SCHMIDT CONSULTING legt anfänglich das Schwergewicht bei den weichen Faktoren, da sich damit der finanzielle Aufwand für ein Hotel in vertretbaren Rahmen hält und die Qualitätsverbesserung sehr effektiv sind.

Qualität zahlt sich aus

Dr. Alexander Schmidt

© SCHMIDT CONSULTING BAS GmbH – 7500 St. Moritz / 8044 Zürich - www.schmidt-consulting.ch

SERVICEQUALITÄT WIRKT SICH POSITIV AUF DEN UNTERNEHMENSERFOLG AUS

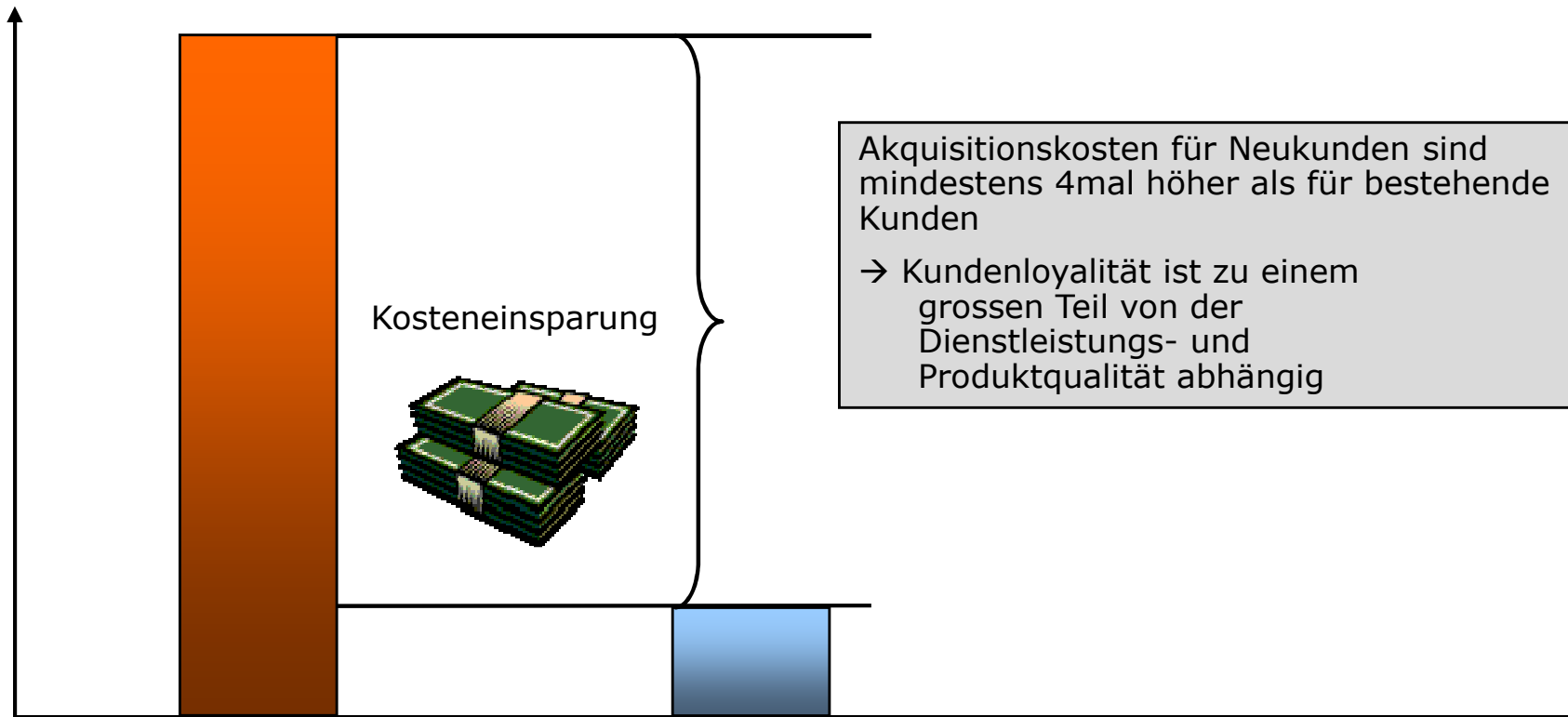


Qualität zahlt sich aus

HOHE QUALITÄT SICHERT UNS ZUSÄTZLICHE STAMMKUNDENSCHAFT

Akquisition von Neukunden 4-100 mal teurer als für Stammkunden

Akquisitionskosten



Neukunden

Bestehende Kunden

Bestehende Kunden bleiben wegen hoher Qualität loyal

Quelle: Schmidt Consulting Analysen, diverse Branchenuntersuchungen

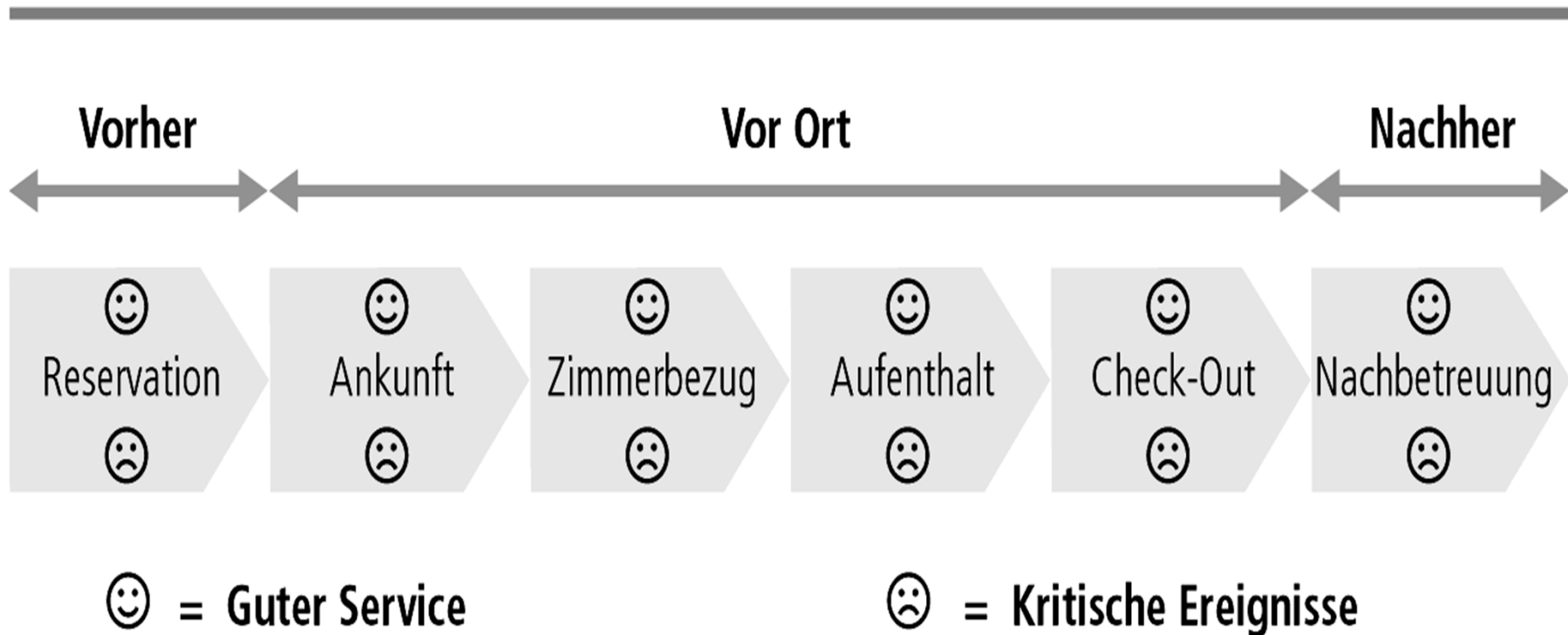
Qualität zahlt sich aus

Dr. Alexander Schmidt

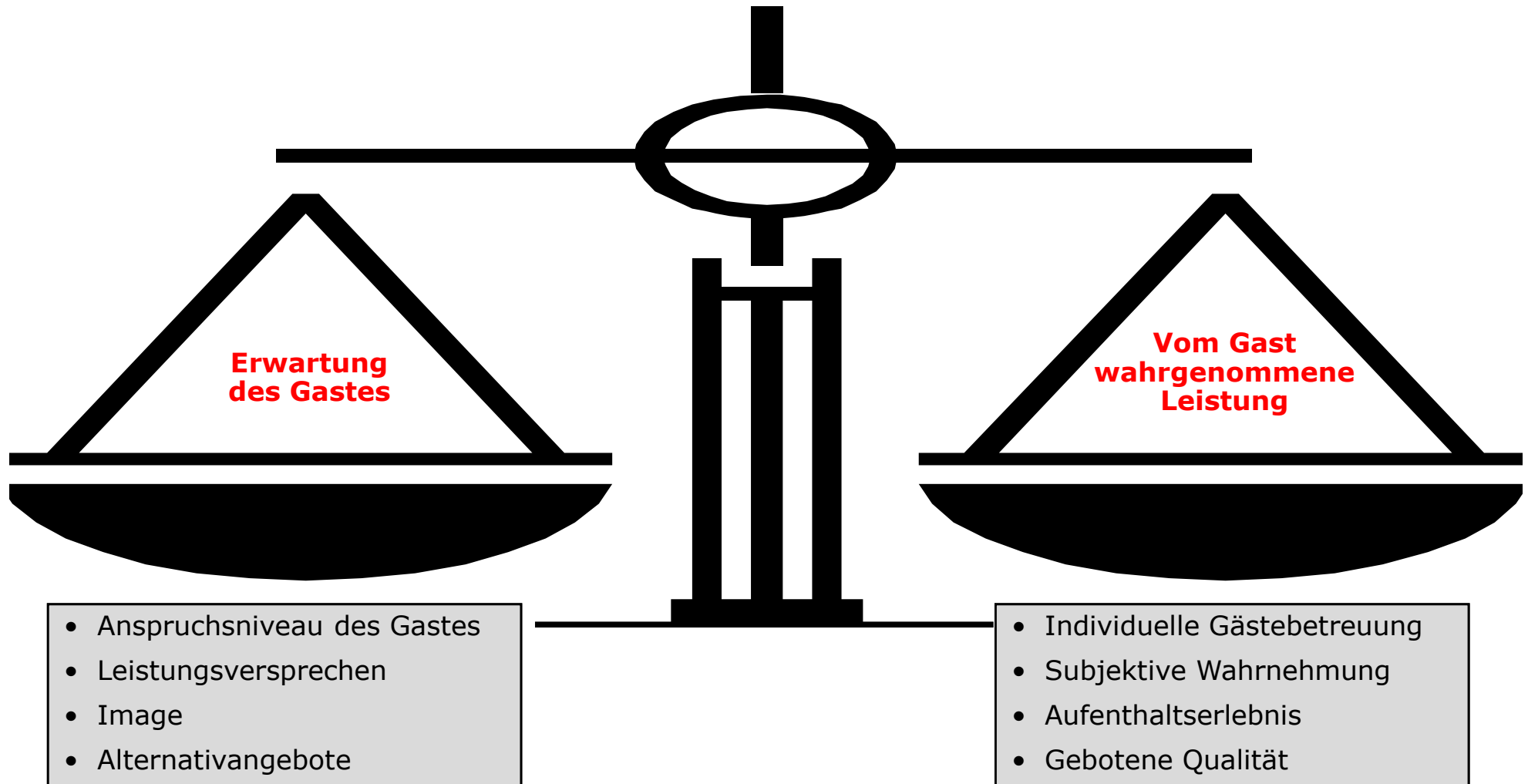
© SCHMIDT CONSULTING BAS GmbH – 7500 St. Moritz / 8044 Zürich – www.schmidt-consulting.ch

schmidt
consulting

DIE QUALITÄT IST ÜBER DIE GESAMTE SERVICEKETTE SICHER ZU STELLEN



GÄSTEZUFRIEDENHEIT RESULTIERT AUS DER AUSGEWOGENHEIT VON ERWARTETER UND WAHRGENOMMENER LEISTUNG



DIE SERVICEQUALITÄT ENTSTEHT AUF DREI EBENEN: GAST, MITARBEITER UND MANAGEMENT

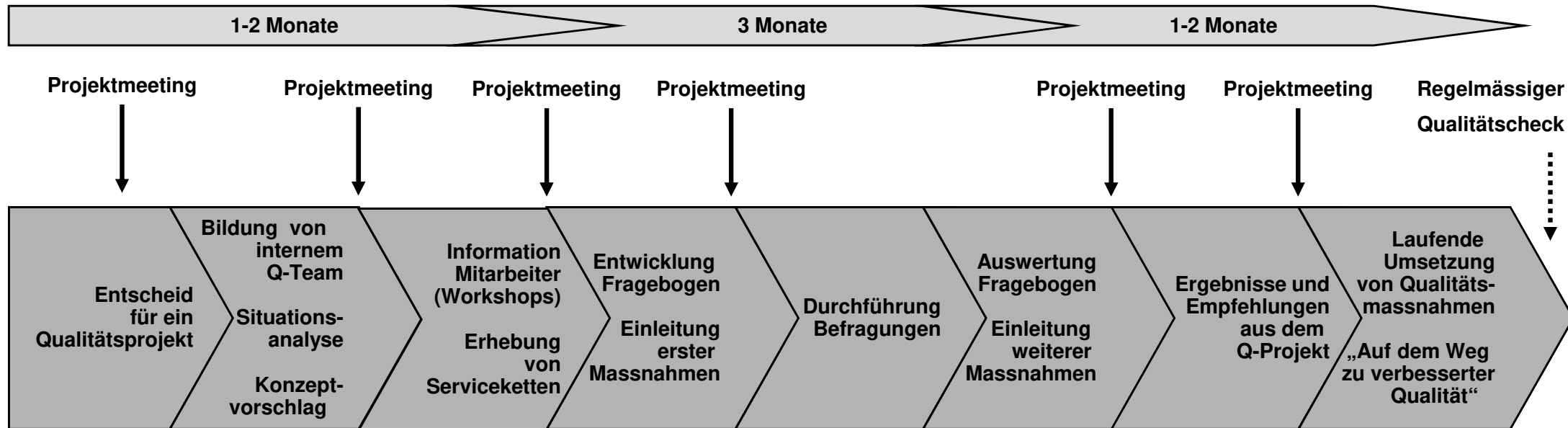


Erfolgreiches Qualitätsprojekt mit SCHMIDT CONSULTING BAS GmbH

FÜR DIE ERFOLGREICHE DURCHFÜHRUNG EINES QUALITÄTS- PROJEKTES SIND DIE VORAUSSETZUNGEN ZU SCHAFFEN

- 1. Gästeerwartungen kennen**
- 2. Einrichtungen und Hilfsmittel pflegen**
- 3. Gästezufriedenheit kennen**
- 4. Im Team arbeiten**
- 5. Mit Partnerbetrieben zusammenarbeiten**
- 6. Umgang mit den Mitarbeitern**

SCHEMATISCHER ABLAUF DES QUALITÄTSPROJEKTS



Laufend: Möglicher Entscheid zur Weiterentwicklung des Qualitätsprojekts zum Qualitäts-Gütesiegel Schweiz Tourismus

KLARER PROJEKTABLAUF BRINGT DEM KUNDEN DEN ENTSPRECHENDEN NUTZEN

Start-Veranstaltungen

- Benennung und Schulung einer internen Person für Qualitätsfragen
- Kick-off Workshop mit dem Kader und den Abteilungen
- Analyse der Serviceketten
- Stossrichtung für Q-Zertifizierung von Schweiz Tourismus festlegen (separat)

Interne Befragungen zum Qualitätsstand (60 – 100 Fragebogen je Kundensegment) in Wintersaison

- Partizipative Entwicklung des Fragebogens
- Kundenbefragung
- Mitarbeiterbefragung
- Fragebogen in den einzelnen Hotel- und Restaurationsbetrieben

Auswertungen der Fragebogen

Massnahmen ableiten und umsetzen

Zertifizierung zum Q-Betrieb im Laufe des Projektesverlaufs (separat)

Besonderes:

3-4 Sitzungen mit dem Kader und dem Qualitätsverantwortlichen in der Projektphase bis Frühling

GÄSTE- UND MITARBEITERBEFRAGUNGEN LASSEN UNSERE SERVICEQUALITÄT BESSER VERSTEHEN

Beispiel Gästebefragung		trifft nicht zu	trifft voll zu	nicht beant- wort- bar
Abläufe und Einrichtungen				
1.	Ich habe in diesem Betrieb* alles so erlebt, wie ich es mir vorgestellt habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
2.	Die vom Betrieb und den Mitarbeiter/innen gemachten Offerten und Versprechen wurden durchwegs eingehalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
3.	Ich habe den Eindruck, dass die Abläufe im Betrieb gut koordiniert sind und die Mitarbeiter/innen wissen, was sie zu tun haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
4.	Sämtliche Geräte, Einrichtungen und Anlagen waren funktions-tüchtig, sauber und einfach bedienbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
5.	Ich habe den Eindruck, dass den Mitarbeiter/innen die nötigen Hilfsmittel zur Verfügung stehen, damit sie ihre Arbeit best-möglich ausführen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
6.	Die Bezahlung/Bedienung verlief speditiv und unkompliziert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen				
Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, mit denen ich Kontakt hatte, ...				
7.	... waren stets freundlich, höflich und schenkten mir ihre volle Aufmerksamkeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
8.	... arbeiteten zuverlässig und machten gleich alles beim ersten Mal korrekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
9.	... haben mich stets schnell und kompetent bedient.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
10.	... zeigten ein gutes Einfühlungsvermögen und erfüllten meine Wünsche zu meiner vollen Zufriedenheit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
11.	... machten einen motivierten Eindruck und zeigten Freude an der Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
12.	Das Erscheinungsbild der Mitarbeiter/innen war sauber und gepflegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
13.	Ich habe den Eindruck, dass die Mitarbeiter/innen gut zusammenarbeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		

Gesamteindruck		trifft nicht zu	trifft voll zu	nicht beant- wort- bar
14.	Der Betrieb hat ein gutes Image.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
15.	Ich habe den Eindruck, dass der Betrieb gut geführt ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
16.	Das Preis-Leistungsverhältnis stimmt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
17.	Ich habe den Eindruck, dass der Betrieb seine Umwelt-verantwortung wahrnimmt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
18.	Ich habe den Eindruck, der Betrieb hat eine klare unter-nehmerische Politik und die Mitarbeiter/innen verhalten sich dementsprechend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		
19.	Ich werde diesen Betrieb weiter empfehlen und, sofern möglich, hierher zurückkehren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		1	2	3
		4		

Wir bitten Sie, die folgenden Fragen auszufüllen; sie dienen lediglich der statistischen Auswertung und werden vertraulich behandelt.

Geschlecht: weiblich männlich

Wie oft haben Sie unsere Leistungen in den letzten zwei Jahren bezogen?
 heute zum ersten Mal
 jetzt zum zweiten Mal
 mehrere Male

Ihr Alter ist:

unter 20 Jahre 50–59 Jahre
 20–29 Jahre 60–69 Jahre
 30–39 Jahre über 70 Jahre
 40–49 Jahre

Code des Gästesegments Betriebscode

WAS BIETET SCHMIDT CONSULTING IM QUALITÄTSPROJEKT

- **Projektmanagement (Projektplanung, Einhalten der Termine, Fortschrittkontrolle im Projekt)**
- **Methodischer Input für die Qualitätssteigerung und Know-how Transfer im Bereich Qualität**
- **Verbreitung des Qualitätsvirus zusammen mit der Direktion und den verantwortlichen Mitarbeitern**
- **Bildung von Teams und Information über Qualitätsprojekt zusammen mit der Direktion**
- **Schulung der verantwortlichen, internen Person für Qualität**
- **Strukturierung und Moderation von internen Workshops**
- **Entwicklung von Fragebogen und deren Auswertungen**
- **Klare und strukturierte Dokumentation über den Projektverlauf und die Ergebnisse**
- **Empfehlungen und Coaching bei der Umsetzungen der Ergebnisse**
- **Unterstützung und Kontrolle beim Erreichung der Qualitätsgütesiegel von Schweiz Tourismus (Vorgehensschritte, Zusammenstellung und Kontrolle der Unterlagen)**

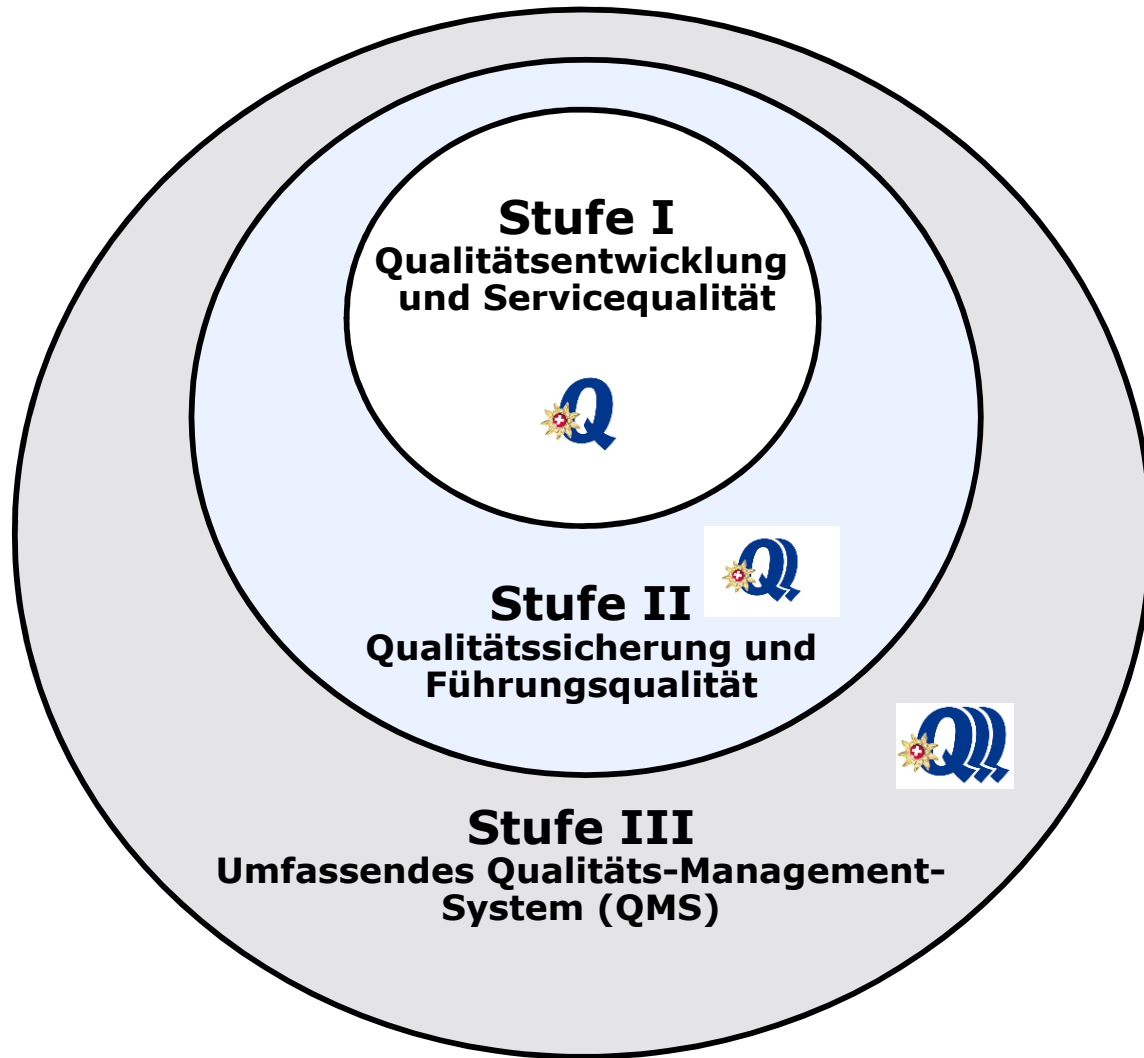
Anhang

Qualitäts-Gütesiegel von Schweiz Tourismus

QUALITÄTS-GUTESIEGEL VON SCHWEIZ TOURISMUS VERFOLGEN WICHTIGE ZIELE

- **Steigerung des Qualitätsbewusstsein («Qualitätsvirus»)**
- **Kennenlernen von unterschiedlichen Qualitäts-management-Ansätzen**
- **Weiterentwicklung und Sicherung der Servicequalität und der Führungsqualität**
- **Förderung der Leistungserstellung nach Gästegruppen**
- **Förderung der Zusammenarbeit zwischen den unterschiedlichen Leistungsträgern**

BEISPIEL: MEHRSTUFIGER QUALITÄTSAUFBAU ANHAND DES QUALITÄTSPROGRAMM VON SCHWEIZ TOURISMUS



Stufe I: **Ein Qualitätsvirus setzen**
Weiterentwickeln der (Service-)Qualität

Stufe II: **Die Qualität umfassend überprüfen**
Messen und sichern der (Führungs-)Qualität

Stufe III: **Ein umfassendes Qualitätsmanagement einleiten (TQM oder ISO 9000)**
Einführung eines umfassenden Qualitäts-
Management-Systems



Kontakt

Schmidt Consulting Business Advisors GmbH

Direktkontakt Geschäftsführer:

Dr. oec. HSG Alexander Schmidt

Fon: +41-79-419 3011

E-Mail: alexander.schmidt@schmidt-consulting.ch

SCHMIDT CONSULTING Business Advisors

Plazza dal Mulin 3

7500 St. Moritz

Switzerland

Fon: +41 - 81 - 834 4005

Fax: +41 - 81 - 834 4006

Mobile: +41 - 79 - 419 3011

E-Mail: info@schmidt-consulting.ch

Web: www.schmidt-consulting.ch

Schmidt Business Advisors Zürich GmbH:

Christopher Schmidt

Susenbergrasse 57

8044 Zürich

Switzerland

Fon: +41 - 79 - 419 3011

E-Mail: zurich@schmidt-consulting.ch



schmidt
consulting

Neue Perspektiven für Ihr Unternehmen entdecken

www.schmidt-consulting.ch
Ihr Link zu professioneller Unternehmensberatung und Coaching

Wir bieten Ihnen langjährige Erfahrung und Lösungen in den Bereichen

- Businessplan und Machbarkeitsstudien
- Betriebsoptimierungen
- Sanierungen, Reorganisationen und Fusionen
- Finanzplanung und Controlling
- Marketingplanung
- Projektmanagement
- Treuhand, Geschäftsführungen und Verwaltungen

Für ein unverbindliches Gespräch stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

SCHMIDT CONSULTING - UNTERNEHMENSBERATUNG
Plazza dal Mulin 3 CH-7500 St. Moritz
Tel. 081-834 4005 Fax. 081-834 4006
info@schmidt-consulting.ch www.schmidt-consulting.ch



Qualität zahlt sich aus

Dr. Alexander Schmidt

© SCHMIDT CONSULTING BAS GmbH - 7500 St. Moritz / 8044 Zürich - www.schmidt-consulting.ch

schmidt
consulting