



Servicequalität²©

Servicequalität = zufriedene Gäste = mehr Erfolg!

Übertreffen Sie die Erwartungen Ihrer Gäste und generieren Sie dadurch mehr Umsatz!

Was ist Servicequalität²© ?

Servicequalität²© steigert aktiv die Servicequalität im Betrieb. Es werden sämtliche Prozesse im Unternehmen strikt an den Kundenerwartungen gemessen und im Anschluss an diesen ausgerichtet. Dazu werden die Service-Philosophie und Service-Standards des Unternehmens erhoben, die Mitarbeiter im Bereich Service qualifiziert, Verantwortungen und Befugnisse festgelegt und ein System zur kontinuierlichen Verbesserung eingeführt.

Setzen Sie das Servicesiegel **als Zeichen der gelebten Servicequalität** im Betrieb ein.

Ablauf der Einführung von SQ²:

- Definition der Qualitätsstandards im Haus
- Abgleich der Qualitätsstandards mit den Erwartungen der Gäste
- Definition der Servicerouten ("Der Weg des Gastes durchs Haus")
- Bereitstellung der notwendigen Tools
- Umsetzung und Anpassung

Mit SQ² profitieren Sie von:

- dem Servicequalitätssiegel als starkes Marketingmittel
- gleichbleibender Servicequalität für Ihre Gäste
- einer schnelleren Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- einer größeren Nachvollziehbarkeit der Prozesse
- optimierten Betriebsabläufen

Wir arbeiten stark prozessorientiert und binden SIE und Ihre Mitarbeiter **aktiv** in die Konzeption und Umsetzung des Projektes mit ein.

PS: Wir beraten Sie auch gerne zum Thema **Sicherheit im Hotel**.

Wissen Sie eigentlich, ob man bei Ihnen an der Rezeption jeden Zimmerschlüssel bekommt? Stehen in Ihrem Haus die Türen zu hausinternen Bereichen offen?

Anhand unserer **activeSecurity-Checklisten** nehmen wir Ihren Betrieb in puncto Sicherheit genau unter die Lupe!