

Die Ausgangslage !

*Die besten Ideen liegen immer im Betrieb -
die Moderation von Außen manifestiert
diese.... (© Titscher Afw)*

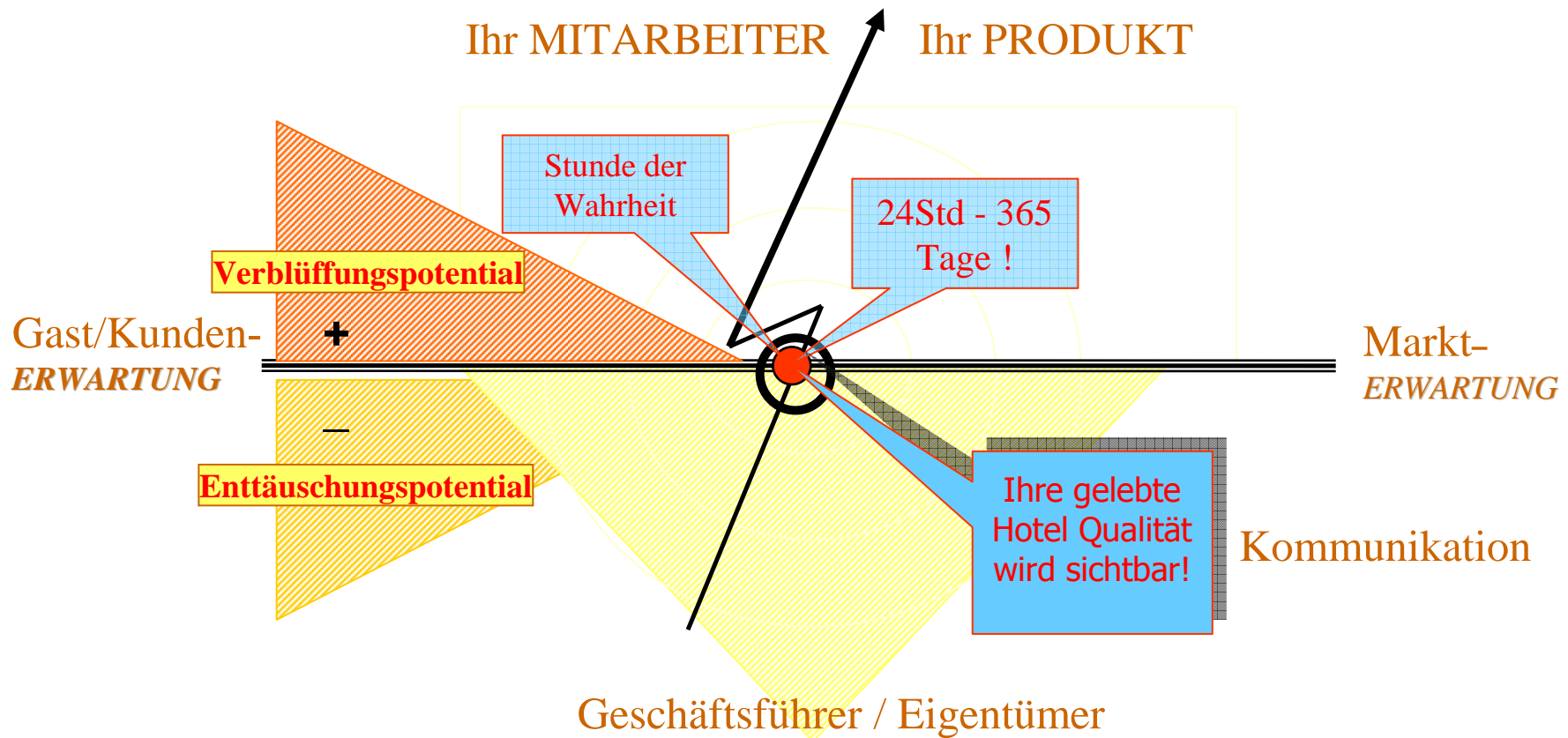
*Jeder Mitarbeiter hat Ihm spezifische
Betriebs -Job Kenntnisse, die kein
anderer hat und kann so entscheidend
zum Gewinn des Unternehmens
beitragen. (© Tom Peters)*

Qualität !



Pergamon Museum Berlin: Löwe von der Prozessionsstraße von Babylon, 6. Jh. v. Chr.

Qualitätsprinzip: Die Stunde der Wahrheit !

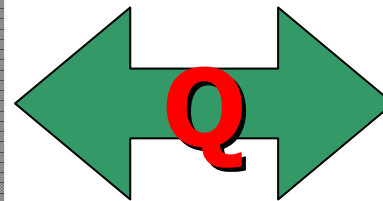


Qualität !

Was ?



Hardware



Wie ?

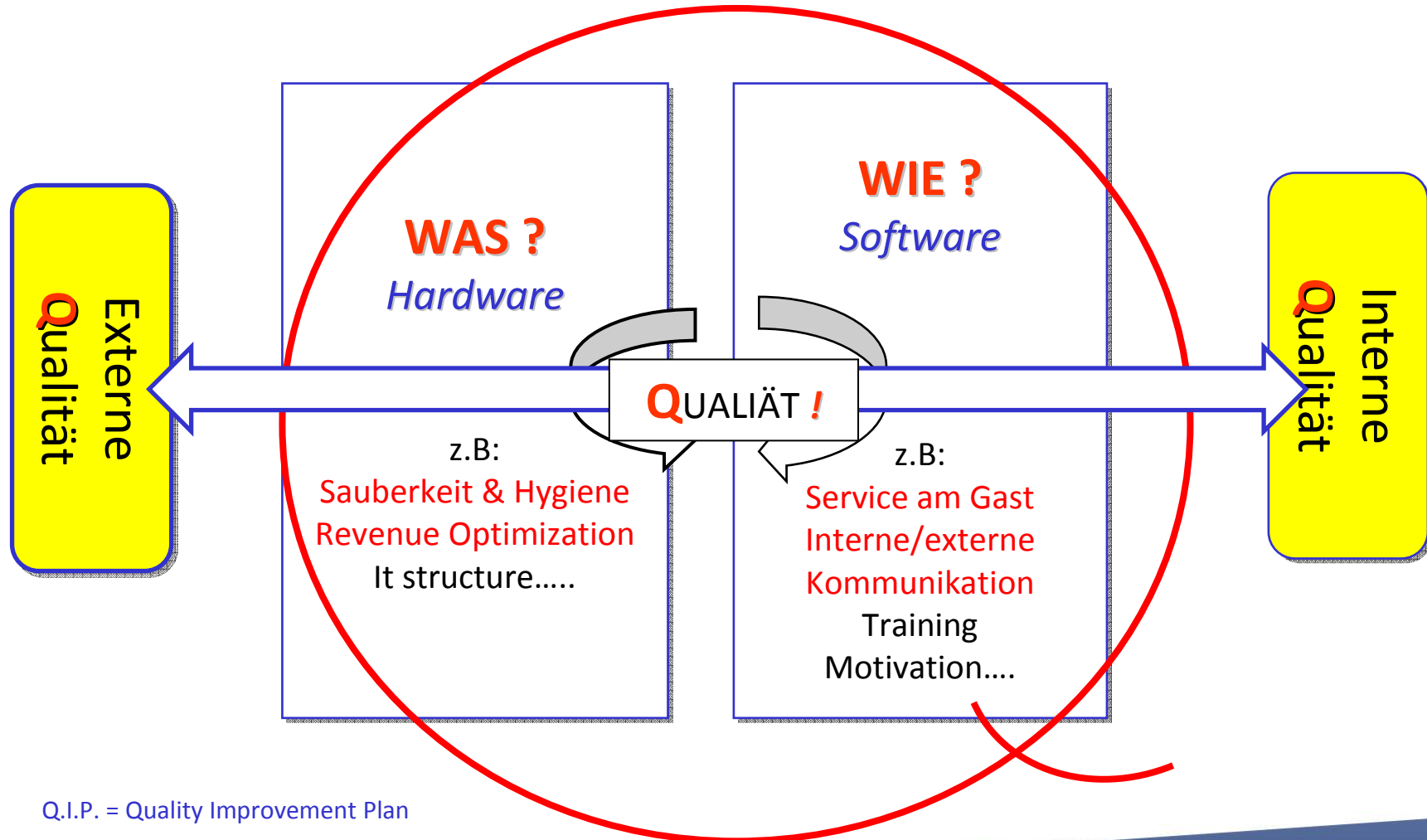


Software

Was ist Qualität ?

- Qualität wird durch den *Gast definiert*
- Qualität ist eine Reise
- Qualität *betrifft alle*
- Qualität, Führungsverhalten und Kommunikation sind untrennbar
- Qualität wahrt das Dienstleistungsversprechen
- Qualität ist *kein Akt, sondern eine Gewohnheit*
- Qualität ist ein *Lauf ohne Ende*
- Qualität ist auf die Bedürfnisse der Gäste ausgerichtet- in der Gegenwart und der Zukunft!

Q.I.P für Ihr Hotel-Ihre Abteilung !



Q.I.P. = Quality Improvement Plan

Wo wirkt Qualität ?

$$\text{Value (Wert)} = \frac{\text{Was bekommt man (Leistung) ?}}{\text{Was bezahlt man (Preis) ?}}$$

%

Wert: Kundenfeedback: Wie viele Personen bewerten das **Preis- Leistungs- Verhältnis** als „Sehr Gut“ oder „Gut“?

€

Preis: Der **Preis** zu dem ein Produkt verkauft wird. Dieser ist auch eine Maßzahl für den Wert der Leistung eines Produkts/Dienstleistung.

Index

 Punkte

Leistung: Produkt- **Erlebnis** und die -Qualität –
 Alle 5 Sinne werden angesprochen:
 • Erlebniswettbewerb: Such nach „Angelhaken“!
 • Wie kann das Erlebnis gesteigert werden? Hard- und Softfaktoren optimieren!

Qualität !

**„Quality is not expensive –
it's priceless...“
(Mahatma Gandhi)**

**Qualität ist Alles, alles ist
Qualität...!**

Wie begeistere/verblüffe

Ich

**meine Gäste in meiner
täglichen Arbeit?**