

## Qualitätsziele 2011

### Erreichung Qualitätsziele 2011

Im Jahr 2011 wollen wir als Seminarzentrum und Gästehaus der SRH Business Academy folgende **Qualitätsziele** erreichen:

#### Steigerung der Qualität

- Seminarzentrum:
  - Besseres Hinweisschild im Eingangsbereich  
→ seit Februar 2011
  - Kundenorientierte Lösung für kostenfreie Nutzung von Büroequipment  
→ „Büro-Butler“ neben der Rezeption seit August 2011
  - Ausweitung des Kaffeeangebotes in der Cafeteria  
→ neue Kaffeemaschine mit erweitertem Kaffeeangebot (z.B. Latte Macchiato) seit Oktober 2011
- Gästehaus:
  - Verbesserung Schlafkomfort (Betten, Minibar)  
→ ab 09.09.2011 alle Zimmer mit neuen Betten und Matratzen ausgestattet  
→ ab 09.09.2011 keine Minibar im Zimmer. Dafür pro Aufenthalt 1 Flasche Mineralwasser gratis und auf den Etagen 5 bis 7 „Honesty-Bar“ mit erweitertem Getränkeangebot
  - Internet auf den Zimmern  
→ Umsetzung für 2012 geplant
  - Verbindliche Festlegung von Standards an der Rezeption  
→ Fertigstellung des umfangreichen Handbuchs für 2012 geplant
- Allgemein:
  - Erreichung der Stufe 1 „ServiceQualität Deutschland“  
→ Im März 2011 Qualitätssiegel erhalten
  - Erreichung des Siegels „Certified Conference Hotel“  
→ Umsetzung für 2012 geplant
  - 3 Sterne bei der Deutschen Hotelklassifizierung  
→ Umsetzung für 2012 geplant
  - Arbeitsplatzoptimierung orientiert an Abläufen und Kundensicht (Umbau Rezeption)  
→ Rezeption umgebaut seit August 2011

#### Kundenzufriedenheit

- Fortführung der kontinuierlichen Befragung unserer Gäste mit dem Ziel, mindestens den Bewertungsdurchschnitt des Jahres 2010 zu erreichen. Im
  - Seminarzentrum (Befragung der Teilnehmer) 1,73  
→ 444 ausgefüllte Fragebogen – Ergebnis 1,79
  - Seminarzentrum (Befragung der Veranstalter) 1,45  
→ 8 ausgefüllte Fragebogen – Ergebnis 1,42
  - Gästehaus 1,79  
→ 195 ausgefüllte Fragebogen – Ergebnis 2,02
- Die berechtigten Reklamationen werden entsprechend den Vorgaben aus unserem Qualitätsmanagementsystem bewertet, gewichtet und behoben.

#### Mitarbeiter

- Motivierte und zufriedene Mitarbeiter sind die Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Kunden und für den Erfolg des Unternehmens. Um dies zu gewährleisten, werden wir mit allen Mitarbeitern des Seminarzentrums und Gästehaus Personalentwicklungsgespräche und eine Schulung je Mitarbeiter durchführen.
  - Personalentwicklungsgespräche für 2012 geplant
  - 32% der Mitarbeiter haben an einer Schulung teilgenommen