

# SQS-Handbuch

für

**Heikotel - Hotel Am Stadtpark**  
**Heikotel – Stadtpark Residenz**

---

**Kundengewinnung und Kundenbindung durch  
zertifizierte Service-Qualität**

Handbuch im Rahmen des Service-Qualitäts-Systems gemäß  
SQS-Norm der TÜV Rheinland Group

---

## INHALTSVERZEICHNIS

1	Wer wir sind? .....	3
2	Was verstehen wir unter Service und Service Philosophie?.....	3
3	Welche Ziele haben wir im Service?.....	4
4	Wie setzen wir unsere Serviceziele um? .....	4
5	Mit welchem Team werden die Serviceziele umgesetzt?.....	5
6	Wie sorgen wir für eine hohe Kompetenz? .....	6
7	Wie präsentieren wir uns nach außen? .....	7
8	Wie ist unser SQ-System aufgebaut und wie prüfen wir es?.....	8
9	Wie werden wir immer besser? .....	8
10	Wie gehen wir mit Informationen um? .....	9
11	Wie gehen wir mit Dokumenten und Daten um?.....	9
12	Wie warten wir unsere Technischen Geräte? .....	10
13	Weitere Regelungen.....	10

## 1 Wer wir sind?

Unser modernes Hotel, zentral und ruhig am Stadtpark gelegen, erfüllt alle Wünsche, die an ein gutes Hotel gestellt werden.

Unser Haus wurde erstmalig im September 2000 vom Deutschen Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) erfolgreich getestet und mit drei Sternen für die gehobene und komfortable Hotellerie ausgezeichnet. Die Folgeklassifizierungen werden immer im zweijährigen Rhythmus durchgeführt – bis heute haben wir die alle Ziele der Klasseifizierung nicht nur erreicht, sondern ständig übertroffen.

Eine angenehme und behagliche Atmosphäre bieten wir Ihnen in unseren 94 Einzel- und Doppelzimmern mit Dusche/WC, Kabel-TV, Radio und Telefon, Wlan und Lan. Außerdem sind inzwischen fast alle Zimmer mit Minibar und kostenlosem Safe ausgestattet. Selbstverständlich verfügt unser Haus über einen Lift sowie über Nichtraucherzimmer. Den Fernsehsender Sky empfangen Sie in allen Zimmern kostenlos.

Das Hotel Am Stadtpark & Stadtpark Residenz zeichnet sich durch seine sehr ruhige und doch zentrale Lage aus. Wir befinden uns unterhalb des Hamburger Stadtparks zwischen den Business-Zentren City Nord und Alstercity. Das Medienzentrum Kampnagel sowie die Alstercity erreichen Sie zu Fuß innerhalb weniger Minuten. U-Bahn, S-Bahn und Bushaltestellen sind in unmittelbarer Nähe. Zum Flughafen, zur City sowie zu den Messehallen fahren Sie nur 3 bis 5 Kilometer.

Unser morgendliches Frühstücksbüfett ist von hervorragender Qualität, sodass wir unsere Gäste täglich aufs Neue mit einer reichhaltigen Auswahl überraschen können.

Den Ausgleich Ihrer Rechnung können Sie neben Bargeld und Scheck auch mit Kreditkarten der Firmen Eurocard, Visa und Diners sowie mit Ihrer EC-Karte plus Geheimzahl vornehmen. Firmen bieten wir die Zahlung auf Rechnung nach Absprache gerne an. Bei großvolumigen Übernachtungszahlen von Firmen, sind Firmenrahmenabkommen zu günstigen Konditionen möglich

Jedes Jahr investieren wir neu in unser Haus, so dass der komfortable Standard jedes Jahr gehalten und verbessert werden kann.

Unseren Neubau (Heikotel – Hotel Am Stadtpark) durften wir im Februar 2011 eröffnen.

Somit gliedern sich unsere 94 derzeit wie folgt auf:

46 Premium Doppelzimmer im Heikotel – Hotel Am Stadtpark

48 Komfort Doppel- und Einzelzimmer im Heikotel – Stadtpark Residenz

Die beiden Häuser, welche nur wenigen Meter durch eine verkehrsberuhigte Strasse getrennt sind, werden durch eine gemeinsame Rezeption geführt. Ferner teilen sich unsere beiden Häuser auch den Frühstücksraum, die Fitnessräume sowie den gesamten Barbereich.

## 2 Was verstehen wir unter Service und Service Philosophie?

Wir wollen Sie wieder sehen! Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen möchten wir in jeder Hinsicht übertreffen. Sie sind der Mittelpunkt unseres Daseins, ohne Sie wären wir nicht hier. Unsere Mitarbeiter – Ihre Gastgeber – ziehen alle an einem Strang um Ihren Besuch zu einem wohligen und warmen Aufenthalt zu gestalten. Dies erreichen wir, indem wir:

- jeden Gast mit Herzlichkeit und Freundlichkeit empfangen
- flexibel auf Ihre Wünsche eingehen
- Ihnen mit Offenheit, Ehrlichkeit und Menschlichkeit gegenüberzutreten
- ein 100%ig sauberes Haus samt Ambiente bieten
- eine optische einheitliche Präsenz zeigen
- immer einen hohen technischen Ausstattungsstandard bieten und
- ausführliche und aktuelle Informationen über das Haus und die Umgebung für Sie bereithalten

## 3 Welche Ziele haben wir im Service?

Wir haben uns Ziele gesteckt, deren Erreichung wir durch geeignete Maßnahmen regelmäßig überprüfen:

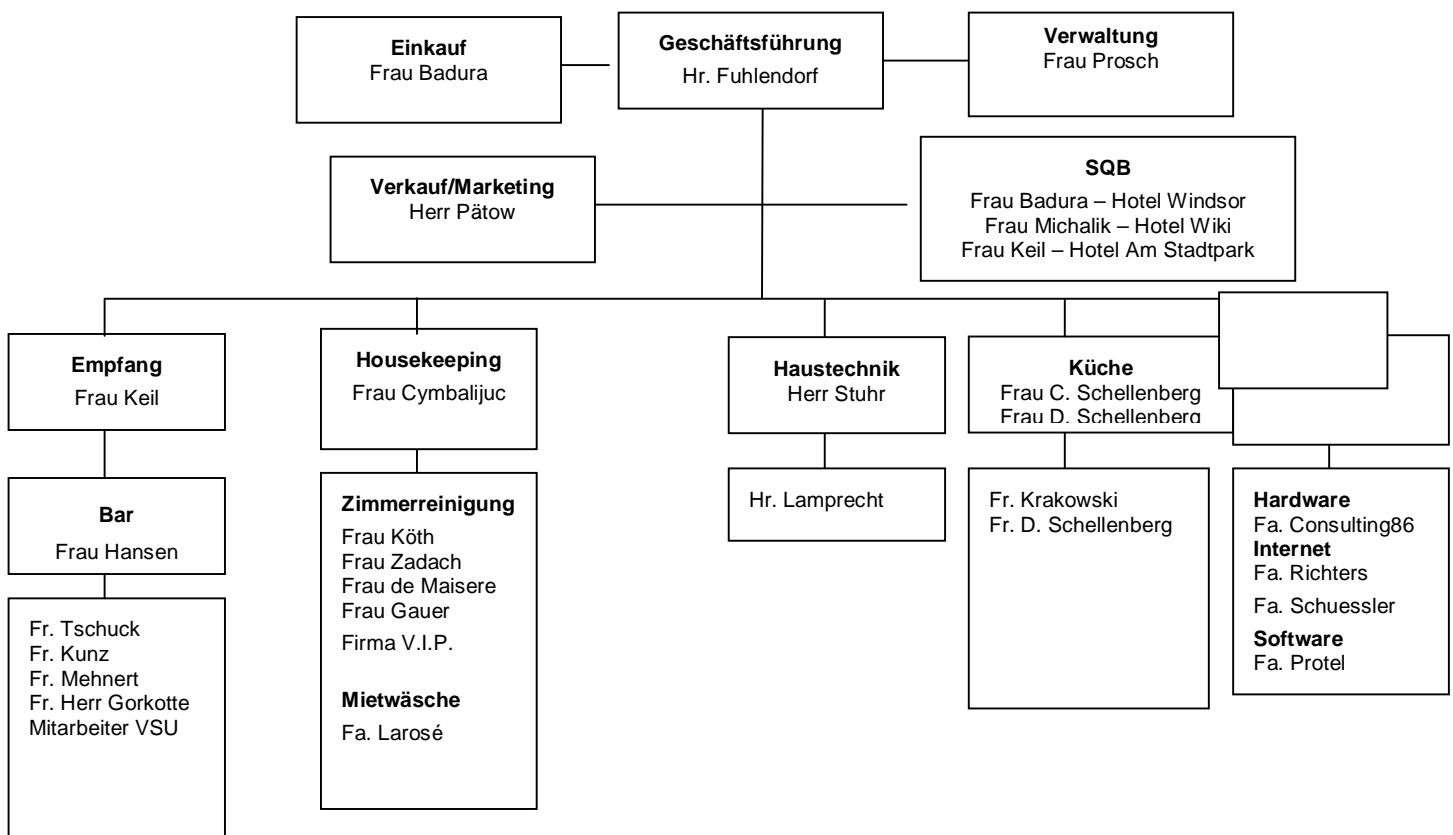
- 100%ige Gastzufriedenheit zur Gastbegeisterung wandeln
- Eine Empfehlungsquote von ca. 30 % erreichen
- Eine Rücklaufquote der Gästebefragung von mindestens 50% erreichen
- Schlüssel zur Stadt zu sein in Bezug auf Information über Veranstaltungen, öffentliche Verkehrsmittel, Wegbeschreibungen etc. (Was, wann, wo und wieso)

## 4 Wie setzen wir unsere Serviceziele um?

Wir haben ein Servicesystem aus Sicht des Gastes erstellt. Die für den Gast relevanten Service-routen reichen vom Erstkontakt mit unserem Haus über die Buchung, die Anreise, das Check-In, den Zimmerbezug und den Aufenthalt bis zum Check-Out. In jeder dieser Servicerrouten finden sich „Points of Service“, an denen wir dem Gast unsere Aufmerksamkeit und Professionalität zeigen können. Wir haben jeden „Point of Service“ genau analysiert und festgestellt, welche Erwartungen der Gast hat und welche Verbesserungen wir in Zukunft vornehmen wollen, um die Erwartungen des Gastes zu übertreffen. Die Verantwortlichkeit für diese „Points of Service“ sind genau zugeteilt.

## 5 Mit welchem Team werden die Serviceziele umgesetzt?

Wir arbeiten im Rahmen klar definierter Zuständigkeiten und Verantwortungen. Jedes Teammitglied kennt seine und die Aufgaben der anderen. Die Verantwortlichkeiten sind auch gegenüber externen Personen transparent, sodass die zuständigen Ansprechpartner jederzeit bekannt sind. Wir haben die Schnittstellen eindeutig definiert und vermeiden auf diese Weise Doppelarbeiten oder Störungen im Prozessablauf. Der grundsätzliche Aufbau unseres Unternehmens sieht folgendermaßen aus:



Die Verantwortlichkeiten zum Thema Service lassen sich noch detaillierter darstellen:

<b>Serviceaufgabe</b>	<b>Verantwortlich</b>	<b>Stellvertretung</b>
Empfang	Frau Keil	Frau Tschuck / Frau Kunz
Housekeeping	Frau Cymbalijuc	Firma V.I.P.
Frühstückservice	Frau Corinna Schellenberg	Frau Dajana Schellenberg
Bar	Frau Hansen	Frau Mehnert
Hausmeister	Herr Stuhr	Herr Lamprecht

## 6 Wie sorgen wir für eine hohe Kompetenz?

Ziel unseres Personalführungs- und -entwicklungskonzeptes ist es, mit Mitarbeitern zusammenzuarbeiten, die zum einen ihre fachlichen Aufgaben hervorragend erledigen und zum anderen die Servicephilosophie unseres Hauses verinnerlicht haben und leben.

Daher wird jeder neue Mitarbeiter durch den zuständigen Verantwortlichen und die Servicequalitätsbeauftragte (SQB) intensiv in das gesamte SQ-System sowie in seine Fachaufgaben eingeführt.

Ferner werden alle Mitarbeiter auf das SQ-System geschult. Im Zusammenhang mit dem jährlichen Audit und dem Management Review werden wir ermitteln, ob und welcher weitergehende Schulungsbedarf vorhanden ist, um die hohe Servicequalität aufrechtzuerhalten und weiterzuentwickeln.

Die fachlichen Einarbeitungspläne werden von den jeweiligen Verantwortlichen aufgestellt und vom SQB geprüft.

Die Durchführung der Schulungen bzw. der Einarbeitung wird von den Verantwortlichen, der SQB oder externen Trainern übernommen und ist im Einzelnen in den Einarbeitungs- und Schulungsplänen geregelt.

## 7 Wie präsentieren wir uns nach außen?

Der Gast misst uns an seinen Erwartungen, und ein Teil dieser Erwartungen wird durch unsere Darstellung nach außen aufgebaut. Wir setzen verschiedene Medien ein, um uns nach außen zu zeigen und es ist uns wichtig, nichts darzustellen, was wir nicht auch (über-)erfüllen können.

Die Kunden müssen uns nicht suchen, sondern wir gehen auf sie zu. Dafür betreiben wir Marketing. Marketing bedeutet für uns, auf allen einschlägigen Plattformen im Internet genauso präsent zu sein wie durch anspruchsvolle Hausprospekte und Flyer, die im Rahmen von Marketingaktionen auch gezielt an potenzielle Kunden versandt werden.

Marketing heißt aber auch, in der Region die Öffentlichkeit zu suchen und uns mit unserem Leistungsangebot zu präsentieren. Dafür nehmen wir z.B. an regionalen Veranstaltungen wie Stadtteilfesten o.ä. teil.

Von den Außenanlagen über Bekleidungsordnungen bis hin zum Geschäftspapier und E-Mail-Formaten erkennt jeder Gast die individuelle Handschrift unseres Hauses.

Diese Bereiche und Arbeitsmittel sind gemäß den Vorgaben des Corporate Design gestaltet:

- § Internetauftritt
- § Werbeschilder
- § Briefpapier
- § Gästemappen
- § Hausprospekte
- § Telefonnotizblöcke
- § Namensschilder
- § Visitenkarten
- § Bademäntel
- § Kugelschreiber
- § Streichhölzer
- § Arbeitskleidung
- § Getränkekarten
- § Minibarliste
- § Regenschirme
- § Bewertungsbögen
- § Schlüsselband
- § Feuerzeuge
- § Handwärmer
- § Aschenbecher
- § Einkaufschip
- § Flaschenöffner
- § Schuhanzieher

Unsere Angebote verschicken wir über einen Faxserver, auf dem die entsprechenden Formatvorlagen hinterlegt sind, die die Einhaltung des Corporate Design sicherstellen. Die Rechnungen erstellen wir aus Protel – eines der führenden Hotelsoftwareprogramme - heraus und verwenden zum Ausdruck ausschließlich unser hauseigenes Briefpapier.

## 8 Wie ist unser SQ-System aufgebaut und wie prüfen wir es?

Es ist uns wichtig, dass unser SQ-System gelebt wird und nicht nur als bloße Absichtserklärung lediglich auf dem Papier existiert. Im Rahmen des SQ-Systems existieren Regelungen und Arbeitsmittel wie z. B. Checklisten, die berücksichtigt werden müssen und die ständig überarbeitet werden. Dafür sorgt in unserem Unternehmen die SQ-Beauftragte.

Wir haben bestimmte Anspruchshaltungen bezüglich des Services definiert und wir haben auch festgelegt, wie diese übererfüllt werden können. In regelmäßigen Audits prüfen wir, ob unser Anspruch an Service auch umgesetzt wird und ob unsere Regelungen, die wir aufgestellt haben, wirken. Für die Planung und Umsetzung der Audits ist die SQ-Beauftragte zuständig.

## 9 Wie werden wir immer besser?

### Durch Bewertungen ...

Die Gäste sollen in allen Belangen die hohe Servicequalität unseres Hauses spüren. Daher haben wir eine regelmäßige, systematische Bewertung an drei Stellen durchgeführt:

- die Gäste bewerten uns durch das Ausfüllen der Gästebefragungsbögen
- wir bewerten uns selbst im Anschluss an durchgeführte Aktionen
- wir bewerten ausgewählte Kooperationspartner und Lieferanten, sofern deren Servicequalität für unsere Gäste unmittelbar spürbar ist.

Diese Bewertungen werden dann intern diskutiert und Maßnahmen zur Verbesserung werden sofort umgesetzt. Zusätzlich führen wir einmal pro Jahr ein Management Review durch, in dem die Ergebnisse zusammengeführt und ausgewertet werden sowie Konsequenzen für die weitere Entwicklung des SQ-Systems gezogen werden. Das Management Review wird durch die Geschäftsführung durchgeführt.

### Durch ein Reklamations-, Fehler- und Verbesserungsmanagement....

Wir fordern alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf, über Fehler, Reklamationen und Verbesserungsvorschläge zu berichten. Wir wollen so das Wissen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Verbesserungspotenziale nutzen und es zielgerichtet umsetzen.

Sollte es zu einer Reklamation durch einen Gast kommen, so genießt die Beseitigung der Reklamationsursachen und die Wiederherstellung der Gastzufriedenheit höchste Priorität.

## 10 Wie gehen wir mit Informationen um?

Bei dem Umgang mit Informationen sind für uns Schnelligkeit, Richtigkeit und Verfügbarkeit sehr wichtig. Der schnelle und umfassende Informationsaustausch mit den richtigen Inhalten ist Grundlage für eine hohe Servicequalität. Deshalb sorgen wir dafür, dass alle rechtzeitig die Informationen zur Verfügung haben, die sie brauchen.

Wir haben den Umgang mit Informationen standardisiert und eine geregelte Kommunikation zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingeführt. Damit gewährleisten wir, dass wenig Zeit für die Suche nach notwendigen Informationen verschwendet wird und keine Fehler entstehen, die auf unzureichenden Informationen beruhen.

Wir haben für den Informationsein- und -ausgang ein Verfahren definiert. Hier regeln wir die Behandlung ein- und ausgehender Telefonanrufe, den Umgang mit Faxen, Briefen, Sendungen und den elektronischen Datenaustausch. Für die Sicherstellung der Informationsweitergabe zwischen den Mitarbeitern bzw. unterschiedlichen Servicebereichen haben wir standardisierte Verfahren eingeführt. Für eine kompetente Gastbetreuung müssen wir außerdem jederzeit wissen, welche Mitarbeiter wo und wann eingesetzt sind. Über unseren Personaleinsatzplan informieren wir uns gegenseitig über An- und Abwesenheit sowie die mögliche Erreichbarkeit.

## 11 Wie gehen wir mit Dokumenten und Daten um?

Eine klare und einheitliche Dokumentenordnung gewährleistet, dass wir jederzeit auf alle benötigten Informationen zugreifen können. Dies ist uns insbesondere zur Gewährleistung einer effizienten Gastbetreuung durch wechselnde Mitarbeiter im Schichtdienst wichtig. Besonderen Wert legen wir auf die Kompatibilität zwischen digitaler und Papierablage.

Wir haben für unsere gesamte Aktenordnung eine einheitliche Systematik für Papier- und digitale Dokumente festgelegt. Auf diese Weise sind eine schnelle Ablage sowie ein zuverlässiger Zugriff jederzeit gewährleistet. So sind wir in der Lage, jederzeit unsere gesamte Gastbeziehungshistorie nachvollziehen zu können und unsere Erfahrung mit jedem Gast für zukünftige Aufenthalte in unserem Haus verfügbar zu halten.

Für die Erstellung wichtiger und wiederkehrender Dokumententypen haben wir Dokumentenvorlagen erstellt. Damit gewährleisten wir zum einen ein einheitliches Layout unserer Dokumente und die Einhaltung unseres Corporate Designs. Zum anderen erreichen wir durch die Vorlagen eine Einheitlichkeit und Vollständigkeit der Inhalte entsprechend der aktuellsten Vorgaben. Um diese Vorgaben auch im elektronischen Schriftverkehr zu gewährleisten, arbeiten wir nach definierten E-Mail Standards im internen wie externen Schriftverkehr.

Die inhaltliche Richtigkeit und Fehlerfreiheit sichern wir durch die Prüfung des Dokuments durch den Autor selbst oder bei wichtigeren Dokumenten durch die Geschäftsführung.

Natürlich spielt in der Verwaltung von Daten die EDV eine ganz besondere Rolle: Die funktionierende EDV ist eine Grundlage unserer täglichen Arbeit. Insbesondere unser Buchungs- und Abrechnungssystem muss vor dem Hintergrund hoher Servicequalität zuverlässig arbeiten. Wir haben daher Vorkehrungen getroffen, um die Funktionsfähigkeit des Gesamtsystems, die Sicherheit

vor unbefugtem Datenzugriff und die Sicherung unserer Daten vor unbeabsichtigtem Verlust zu gewährleisten.

## 12 Wie warten wir unsere Technischen Geräte?

Wir führen für unsere technischen Geräte eine Übersicht, in der die Verantwortlichen für den technischen Zustand sowie die Materialbeschaffung festgehalten werden. Das Formblatt regelt außerdem die Nutzung der Geräte.

Für jedes unserer technischen Geräte führen wir einen Ordner mit allen Gerätedaten und den dazugehörigen Dokumenten (Gerätedatenblatt mit allen Wartungs-, Inspektions- und Prüfdaten, Bedienungsdokumentation usw.). Für den Umgang mit einigen Geräten haben wir gesonderte Regelungen zur Gewährleistung der notwendigen Prüfungen und Betriebsbereitschaft aufgestellt.

## 13 Weitere Regelungen

In diesem Handbuch ist vor allem unsere Zielsetzung zum Thema Service enthalten. Wir verweisen auf weitere Regelungen, in denen die jeweiligen Arbeitsschritte und Verantwortlichkeiten dokumentiert sind:

### **Servicestandards**

- SS Empfang – Check-In
- SS Aufenthalt
- SS Küche – Frühstück
- SS Empfang – Check-Out

### **Servicerouten**

- SR Erstkontakt
- SR Buchung
- SR Anreise - Zimmerbezug
- SR Aufenthalt
- SR Check Out - Nachbetreuung

**Verfahrensanweisungen (in alphabetischer Reihenfolge)**

- VA Archivierung
- VA Aufbau und Verwaltung des SQ-Systems
- VA Bereiche und Verantwortung
- VA Bewertung und kontinuierliche Verbesserung
- VA Corporate Design
- VA Dokumentenordnung
- VA EDV-Sicherung
- VA Eingangs-Rechnungen
- VA Empfang-Arbeitsvorgänge
- VA Empfang-Gerätebeschreibung
- VA Empfang-Interner Zimmercheck
- VA Empfang-Ordner
- VA Empfang – Schlüssel zur Stadt
- VA Empfang-Tägliche Sichtkontrolle
- VA Feueralarm
- VA Gästefragebogen
- VA Geschenkgutschein
- VA Informationsein- und Ausgang
- VA Internes Audit
- VA Kommunikation
- VA Lost & Found
- VA Marketing
- VA Reklamations-Fehler- und Verbesserungsmanagement
- VA Technische Geräte
- VA Termine Protel
- VA Tobit Email-Vorlagen
- VA Vertrieb