

Erfahrungsbericht TÜV - Zertifizierung

von Christopher B. Leikauf

Operations Manager der Clipper Hotel & Boardinghouse GmbH & Co.

In der Pilotphase wurden auditiert:

Hamburg	Clipper Elb-Lodge	Ergebnis:	AAAAA (Excellent)
Hamburg	Hanse Clipper Haus	Ergebnis:	AAAAA (Excellent)
Berlin	Clipper City Home	Ergebnis:	AAAAA (Excellent)
Berlin	Clipper Garden Home	Ergebnis:	AAAA (Superior)

Erfahrungsbericht vorgetragen am 9. März 2006 auf der ITB in Berlin

Erfahrungsbericht TÜV - Zertifizierung

In der professionell betriebenen Beherbergungslandschaft Deutschlands tummeln sich doch viele selbst ernannte Hoteliers, die versuchen sich mit ihren Produkten Marktanteile zu verschaffen.

Die Hotelbranche hat auf diese Einmischung in den letzten Jahrzehnten überaus deutlich reagiert und Stellung bezogen. Mittelständische Unternehmungen, private Hotelgruppen und Kooperationen, wie auch die international tätigen Hotelketten haben viel Geld in die Entwicklung von Segment spezifischen Produkten gesteckt. Die deutsche Hotelklassifizierung hat genau diese Qualitätstransparenz für den Zimmer suchenden Gast unterstützt.

Ein Nischenprodukt, mit wachsenden Ambitionen, in dieser Beherbergungslandschaft ist mittlerweile die Boardinghouse Branche bzw. Serviced Apartments.

Der Wunsch des Kunden, insbesondere bei längeren Aufenthalten, sich ausbreiten zu können und in der Fremde ein Wohngefühl zu entwickeln, hat diesem Zweig einen erheblichen Aufschwung beschert. Die wachsende Zahl von reinen Boardinghäusern mit limitierten Serviceleistungen und Mischkonzepten mit hotelähnlichen Dienstleistungen setzen sich erfolgreich, vor allem in Ballungszentren, am Markt durch.

Allerdings gab es lange für den Kunden keinerlei Möglichkeit sich einen Überblick über diesen Markt zu verschaffen. Als erstes Unternehmen in Deutschland hat die Firma Boardinghouse Consulting eine Plattform hierfür geschaffen. Als dann Mitte 2005 Frau Anett Gregorius auf unser Unternehmen Clipper Hotel & Boardinghouse GmbH & Co. zukam und uns über ihr Vorhaben, zusammen mit der TÜV Rheinland Group, eine Qualitätszertifizierung ins Leben zu rufen, war ich sofort begeistert.

Hintergrund dieser Begeisterung ist vor allem die Tatsache, dass wir an uns selbst den Anspruch haben, unser Unternehmen nach professionellen Gesichtspunkten zu führen. Auf der anderen Seite habe ich mit Sorge über die letzten Jahre unsere Märkte in Berlin und Hamburg betrachtet, um festzustellen, dass sich hier eine große Grauzone von Anbietern breit macht, die zum Teil möblierte

Wohnungen am Markt anbieten oder vielerorts qualitativ schlechte und zusammen gewürfelte Produkte platzieren. Diese stellen zwar unmittelbar keine Mitbewerberschaft dar, erschweren aber unsere Arbeit, da viele „verirrte“ Kunden zum Teil erst einmal schlechte Erfahrungen sammeln und dann neu von **unserem** Konzept überzeugt werden müssen.

Ein darstellbares, transparentes Qualitätssiegel mit dem Anspruch nicht nur das Interieur zu bewerten, sondern auch die dazu gehörige Management und Servicestruktur zu durchleuchten, war in meinen Augen genau das richtige Aufbruchsignal.

Zugegebener Maßen war ich Anfangs sehr skeptisch, was die Urteilskraft eines TÜV Prüfers, hinsichtlich unserer Branche betraf. Die Auditierung selbst habe ich allerdings als sehr positives Erlebnis wahrgenommen. Es wurde sich Zeit genommen unser Unternehmen kennen zu lernen und zu verstehen. Unsere Sichtweise über Vermarktung und Service wurden genauso ernst genommen wie die Strategie unseres Unternehmens. Es fand ein Austausch statt, der auch in der Auditierung seine Berücksichtigung fand. Aber bei allem Verständnis wurden die einzelnen Punkte des Prüfverfahrens abgearbeitet, kritisch kommentiert und festgehalten. Fehlende Einrichtungsgegenstände wie Ganzkörperspiegel wurden genauso reklamiert wie ein nicht reibungslos funktionierendes Beschwerdemanagement. Die Verbesserungspotenziale, mit dem Ziel ein Plus für den Gast und somit für das Unternehmen zu erarbeiten, wurden deutlich herausgearbeitet. In der Folge der weiteren Zertifizierungen unserer anderen Häuser, stellte sich immer klarer heraus, dass die Hardware unserer Produkte im wesentlichen sehr gut sind, aber wir in den Management-Abläufen, uns von der Mentalität eines kleinen privaten, hin zu einem professionell geführten Unternehmen, strukturell weiter verbessern können.

Die gewonnen Erkenntnisse sind größtenteils bereits in der Umsetzung und zeigen erste messbare Erfolge. Als Beispiel sei hier ein koordiniertes, geschultes Beschwerdemanagement genannt. In der Vergangenheit, konnten unsere Mitarbeiter zwar sehr eigenständig entscheiden, wie sie den Gast zufrieden stellen, aber dies ohne eine Nachvollziehbarkeit für den Gast oder für das Management.

Inzwischen, erfahren wir über ein geschultes Beschwerdemanagement Verfahren, mehr über die Probleme unserer Gäste im Haus und können hierauf schneller reagieren. Die Belange unserer Gäste

werden transparenter und er fühlt sich nun im Gegensatz zu vorher auch nachweislich besser betreut.

Die abschließende Beurteilung der Zertifizierung fällt überaus positiv aus. Die fundamentierten Kenntnisse und das hohe Maß an analytischem Sachverstand, von Herrn Olaf Seiche und Herrn Christian Erbst, haben mich letztlich dann doch von einer positiven Durchsetzbarkeit im Markt überzeugt. Die Zusammenarbeit mit Frau Gregorius, als Kapazität im Bereich Serviced Apartments hat diesem Gefühl weiter Bestärkung gegeben.

Verbesserungsmöglichkeiten gibt es allorts und Stillstand in der Entwicklung eines Unternehmens, bedeutet immer auch ökonomischen Stillstand. Sich und sein Unternehmen selbst in Frage zu stellen, ist selbsterklärend nicht einfach, zumal man meist von seinen eigenen Leistungen überzeugt sein möchte.

Diese Zertifizierung wird in den nächsten Jahren ein unumgängliches Qualitätssiegel, wie es für die Hotellerie die Deutsche Hotelklassifizierung ist. Hinter diesem Statement verbirgt sich die Erkenntnis, dass unsere Branche in Deutschland aber auch im internationalen Vergleich noch sehr schlecht organisiert ist und der Nachholbedarf groß.

Um sich in globalisierenden Märkten, gegenüber international agierenden Anbietern zu behaupten, benötigt die Branche der Serviced Apartments neue Maßstäbe. Ich freue mich auf die Zukunft und bin überzeugt, dass wir mit diesem Produkt eine äußerst wertvolle Unterstützung für die zukünftigen Herausforderungen gefunden haben.