

Premiere auf der Business Travel Show 2005:

Erstmalig vorgestellte Zertifizierung gewährt besseren Überblick über das Angebot der Apartmenthäuser in Deutschland

Berlin, 9. September 2005. So genannte Serviced Apartments als Alternative zum klassischen Hotel gewinnen in Deutschland immer mehr an Bedeutung. Die Kombination aus Unabhängigkeit und großzügigem Raumangebot, wie sie durch eine eigene Wohnung gewährleistet sind, mit den komfortablen Dienstleistungen eines guten bis erstklassigen Hotels stellen vor allem für Geschäftsreisende eine attraktive Möglichkeit dar, einen Wochen oder gar Monate dauernden arbeitsreichen Aufenthalt in der Fremde so angenehm wie möglich zu gestalten. In Deutschland ist das Segment der Serviced Apartments, das vor allem für Langzeitgäste ausgelegt ist, noch relativ jung, weshalb bis heute keine Mindestkriterien definiert wurden und keine einheitliche Kategorisierung existiert. Angesichts des sehr breit gefächerten Angebots verliert der Gast schnell den Überblick. Fehlende Transparenz hinsichtlich der verschiedenen Qualitätsstandards und damit die mangelnde Einschätzbarkeit des Angebots beeinträchtigen somit die Attraktivität des Produkts an sich.

Um diesem Mangel abzuhelpfen und auf einen Blick jedes Haus einstuft zu können, hat die Berliner Firma boardinghouse consulting bereits vor zwei Jahren begonnen ein System aufzubauen, das mit eigens entwickelten Kriterien eine Orientierungshilfe gibt und definiert, was dem Markt noch fehlt: Mindeststandards. Boardinghouse consulting, 1999 von der Berliner Diplombetriebswirtin (BA) Anett Gregorius gegründet, beschäftigt sich bereits seit Jahren intensiv mit dem Wachstumsmarkt der Serviced Apartments. Ihr

APARTMENTSERVICE als umfangreichster unabhängiger Guide für Serviced Apartments in Deutschland stellt schon seit 2001 die komfortabelste und zeitsparendste Möglichkeit dar, das ideale „Zuhause auf Zeit“ zu finden. Auf dem Portal www.apartmentservice.de präsentieren mehr als 70 Partnerhäuser in 16 deutschen Städten ihre Apartments, wodurch dem Kunden eine repräsentative Auswahl quer durch die Bundesrepublik geboten wird. Neben den Verkaufs- und Vermarktungsaktivitäten über APARTMENTSERVICE führt das Unternehmen regelmäßige Marktbeobachtungen durch und steht Investoren, Projektentwicklern und potentiellen Betreibern mit ihrem Know-How als Berater zur Verfügung.

Diese über Jahre erworbene Kompetenz nutzten die Berliner zur Entwicklung und Auswertung eines Fragebogens, der die Prioritäten, Erwartungen und Sonderwünsche der Gäste ermitteln sollte. Über umfangreiche Mailings und die enge Zusammenarbeit mit den Partnerhäusern wurde der Fragebogen an die Zielgruppe der Geschäftsreisenden verschickt und ausgegeben. In der Auswertung bestätigten sich viele Annahmen der Anbieter, jedoch gab es auch etliche überraschende Ergebnisse.

Zur Umsetzung der so gewonnenen Erkenntnisse benötigte boardinghouse consulting einen in der Zertifizierung erfahrenen Partner, den sie auf der diesjährigen ITB in der TÜV Rheinland Group fand. Als einer der größten Zertifizierer und Qualitätsmanager weltweit hatte die TÜV Rheinland Group ideale Voraussetzungen, um die Systematik für die angestrebte Kategorisierung der Apartmenthäuser zu entwickeln. Mit Christian Erbst steht ein höchst kompetenter und fachsicherer Chefauditor für das gemeinsame Projekt zur Verfügung. Im Mittelpunkt der Zertifizierung steht neben den Ausstattungskriterien ganz klar die Kundenorientierung und Servicequalität der Apartmenthäuser.

Der umfassende Kriterienkatalog wurde speziell auf das Nischensegment abgestimmt, eine Konkurrenz zu den bekannten Sternen des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes, die im Hotelbereich vergeben werden, besteht

ausdrücklich nicht. Vielmehr soll die neue Zertifizierung in Ergänzung gesehen werden, wie Anett Gregorius, Geschäftsführerin der boardinghouse consulting, betont: „Die Hotelklassifizierung ist aufgrund der unterschiedlichen Ausrichtung für Apartmenthäuser nicht geeignet. Viele Anforderungen, die der Gast an ein Serviced Apartment stellt, werden im Hotelbereich gar nicht abgefragt. Auf der anderen Seite können viele Dienstleistungen, die im Hotel selbstverständlich sind, von Apartmenthäusern gar nicht oder nur optional angeboten werden.“

Auf der diesjährigen Business Travel Show in Düsseldorf werden boardinghouse consulting und die TÜV Rheinland Group bereits das erste Zertifikat an ein Apartmenthaus vergeben: Die Geschäftsleitung der Clipper Hotels und Boardinghouses stellte mit seiner exklusiven Clipper Elb-Lodge in Hamburg das Pilotprojekt. Erreicht wurde hier die Zertifizierung in der höchsten Kategorie „Excellent“. Weitere Stufen des Systems sind „Superior“ für den gehobenen, „Value“ für den mittleren und „Economy“ für den einfachen Anspruch. Bildlich werden die unterschiedlichen Kategorien dargestellt durch den Buchstaben A, wobei AA für Economy steht und bis zur Excellent mit AAAAA jeweils ein A hinzugefügt wird. Die Bewertung erfolgt angelehnt an das Schulnotensystem der Oberstufe mit ein bis 15 Punkten pro Kriterium. Zur Erreichung der jeweiligen Kategorie müssen für Economy 50% der Anforderungen erfüllt sein, für Value 65%, für Superior 80% und für Excellent 90%.

Nicht nur der Gast profitiert von der Zertifizierung, auch für die Häuser selbst vereinfacht sich die Positionierung auf dem Markt erheblich. Zudem erfolgt im Laufe des Zertifizierungsprozesses die Analyse und Potentialermittlung des individuellen Konzepts, sodass als zusätzlicher Benefit auch eine Optimierung der internen Abläufe bis hin zur Umsatzerhöhung zu erwarten ist. Langfristiges Ziel ist, die Erwartungen der Gäste nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen, somit die Umwandlung der Gästezufriedenheit in Begeisterung. Die Bindung bestehender sowie die Gewinnung neuer Kunden stellen den vorrangigen Anreiz für die Apartmenthäuser dar. Christopher B. Leikauf, Operations Manager der Clipper Hotels und Boardinghouses, hat die große Herausforderung begeistert

angenommen und ist positiv überrascht von den Ergebnissen des Audits. „Die professionelle Herangehensweise der Auditoren sowie vor allem ihr unverstellter Blick auf unsere internen Richtlinien und deren Umsetzung im Hause haben erstaunliche Erkenntnisse mit sich gebracht. Prinzipiell in unserer Philosophie bestätigt, wurden wir selbstverständlich auch auf kleinere Schwachstellen hingewiesen, deren Beseitigung wir nun hochmotiviert angehen. Ich sehe der Zertifizierung unserer drei weiteren Apartmenthäuser mit Spannung und Vorfreude entgegen.“

Auf dem Partnerhaustreffen der boardinghouse consulting in der letzten Augustwoche wurde das neu entwickelte System zur Zertifizierung von Serviced Apartments den Betreibern vorgestellt. Direktoren und Manager von Apartmenthäusern in der ganzen Bundesrepublik nahmen diese Möglichkeit zur Optimierung ihres Angebots mit sehr positiver Resonanz und bereits den ersten Terminanfragen für entsprechende Audits auf. Anett Gregorius konstatiert: „Der Markt hat auf diese Kategorisierung gewartet. Und wir können als sicher voraussetzen, dass auch der Gast diese neue Orientierungshilfe dankbar aufnehmen wird.“

Definition „Serviced Apartments“:

Das Angebot der Serviced Apartments wendet sich vorwiegend an Geschäftsreisende für Langzeitaufenthalte in Großstädten, sie sind jedoch auch tage- und wochenweise buchbar. Die Apartments orientieren sich in ihrer Ausstattung an privaten Wohnungen, eine Selbstversorgungsmöglichkeit ist gegeben. In Ergänzung kann der Gast darüber hinaus individuell aus dem hotelähnlichen Serviceangebot wählen und profitiert von attraktiven Preisen, die 20-40% unter dem Preisniveau qualitativ vergleichbarer Hotelzimmer liegen.

Apartmentservice:

Der Apartmentservice ist die umfangreichste unabhängige Plattform für Serviced Apartments in Deutschland und präsentiert derzeit über 4.800 Apartments in 16 deutschen Städten. Seit dem 1. August 2005 können über das internationale Äquivalent APARTMENTSERVICE International Serviced Apartments auch weltweit gebucht werden.

Für weitere Informationen und Katalogbestellung wenden Sie sich bitte an:

boardinghouse consulting
Anett Gregorius
Berliner Allee 96
13088 Berlin

Telefon: (030) 96 06 99 31
Fax: (030) 96 06 99 32
E-Mail: info@apartmentservice.de
Internet: www.apartmentservice.de