

Produktbeschreibung IHA-Spa Servicecheck

Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung sind in der Hotellerie seit Jahren Standard. Für den boomenden Nebenbetrieb der Wellness-Dienstleistungen fehlen jedoch nach wie vor wesentliche Messtechniken. Klassische QM-Systeme wie die „Balanced Score Card“, „TQM“ oder „sechs Sigma“ sind zwar anerkannte und probate Mittel, scheinen jedoch für das tägliche Leben im Wellness-Betrieb nur dann sinnvoll, wenn der langwierige Weg der Installation eines QM im gesamten Haus beschritten werden soll. Und selbst dann stellen sie im Wesentlichen „lediglich“ die gleichbleibende Qualität von Arbeitsabläufen und Prozessen sicher.

Wie lässt sich aber die Qualität einer so emotionalen und wesentlich von interpersonellen Faktoren abhängigen Dienstleistung wie „Wellness“ messen? Ist „Qualität“ in diesem Fall möglicherweise für jeden einzelnen Gast etwas anderes oder lassen sich generelle Kriterien entwickeln, die überall im Sinne einer „Basis-Qualität“ vorhanden sein müssen?

Weiterhin ist bemerkenswert wie „anders“ die Wellness-Mitarbeiter auf die in der Hotellerie bewährten Führungsmethoden ansprechen. Die Hierarchie im Hotel wird von den Behandlern zum Teil nicht „gelebt“ und Druck erzeugt in diesem Umfeld schnell Arbeitsblockaden. Eine entscheidende Führungsfrage in diesem Zusammenhang ist, ob ein (Wellness-fachfremder) Hoteldirektor einem (möglicherweise eher „esoterisch“ eingestellten) Masseur vermitteln kann, wie dieser seine Arbeit zu tun hat?

Die Zusammenarbeit zwischen der IHA und spa-project bietet für diese beiden zentralen Fragen eine Lösungsmöglichkeit.

Unabhängig von einer Bewertung der harten Fakten wie Größe der Einrichtung, Anzahl der Saunaplätze und der Analyse der betriebswirtschaftlichen Kennziffern¹ usw., basiert der IHA-Spa Servicecheck auf der Analyse und Bewertung der weichen Faktoren des Angebotes. Freundlichkeit, fachliche und beraterische Kompetenz, Kommunikation (Übereinstimmung von werblichen Aussagen und tatsächlicher Leistung), Gastansprache, Gastführung etc. bilden die Grundlage für die Analyse.

Die Überprüfung findet im Rahmen von Mystery Checks durch (im Wellnessbereich) qualifiziertes Personal statt. Eine offene Inspektion ist in diesem Fall keine Option da sich Mitarbeiter dann nicht mehr natürlich verhalten würden. Fachfremde Prüfer können nicht gewährleisten, dass Leistungen angemessen bewertet werden.

Die Analyse umfasst folgendes:

- 👉 Telefonische Vorabbuchung des gesamten Hotelaufenthaltes unter besonderer Berücksichtigung der Beratung und des Buchungsablaufes im Spa
- 👉 Vermarktung und Verkauf der Wellness-Dienstleistungen innerhalb des Hotels
- 👉 Check-in im Spa

1 Selbstverständlich kann die Analyse um diese Aspekte erweitert werden.

- Je nach Größe der Anlage und Umfang des Angebotes werden 2 bis 3 Behandlungen geprüft
- Test-Kauf von Produkten
- Beratung und Verkauf im SPA
- Sauberkeit

Alle Ergebnisse werden dokumentiert und am folgenden Tag den beteiligten Personen (Hoteldirektion, Spa-Management und sofern möglich den Behandlern) präsentiert.

Die Hoteldirektion erhält mit der Dokumentation unmittelbare Hinweise über Verbesserungspotential oder Empfehlungen für Problemlösungen.

In einem Feedback-Gespräch mit den Behandler/innen werden positive und negative Aspekte aufgezeigt und Handlungsalternativen gegeben.

Lediglich die Hoteldirektion wird zuvor über das Datum des Mystery-Besuchs informiert und stellt sicher, dass zumindest das Spa-Management am Tag nach dem Besuch für ein Meeting zur Verfügung steht.

Die Zusammenarbeit mit spa-project bietet folgende Vorteile:

- spa-project vereint beraterische Kompetenz mit praktischer Erfahrung.
- Die langjährige Tätigkeit im Behandlungsbereich und im Spa-Management stellt eine fachlich fundierte Beurteilung der Dienstleistungen sicher.
- Das unmittelbare Feedback Gespräch ist ein gutes Instrument, um Betroffenheit herzustellen und Einzelheiten nicht in Vergessenheit geraten zu lassen.
- spa-project verfügt über eine gute Reputation in der deutschsprachigen Hotellerie.
- Wellness-Mitarbeiter können in der Regel Ratschläge und Verbesserungsideen von fachlich glaubwürdigen Externen besser annehmen als von den unmittelbaren Vorgesetzten.
- spa-project ist strikt unabhängig; es besteht keine Bindung an bestimmte Produkte oder Dienstleister.
- Mit der Analyse ist keine Zertifizierung gekoppelt.
- Der Spa Service-Check ist einmalig und nicht gebunden an einen Berater-Vertrag.