



# Spa Service Check



Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung sind in der Hotellerie seit Jahren Standard. Für den boomenden Nebenbetrieb der Wellness-Dienstleistungen fehlen jedoch nach wie vor anerkannte Kriterien zur Qualitätsprüfung.

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

Um die Qualität von Wellness-Dienstleistungen beurteilen zu können, müssen nicht nur die harten Faktoren gemessen werden, wichtig sind vielmehr die Überprüfung der Fähigkeiten der Mitarbeiter und ihre Arbeit am Gast. Weil diese Arbeit aber in der Regel hinter verschlossenen Türen der Behandlungsräume stattfindet, ist eine realistische Überprüfung nur schwer möglich. Ein qualitativer und fachlicher Check sollte daher von ausgewiesenen Fachleuten vorgenommen werden. Die IHA-Service GmbH bietet an, eine solche Überprüfung von dem anerkannten Spa Experten Wilfried Dreckmann vornehmen zu lassen.

## Vorteile für den Hotelier:

Mit der Unternehmensberatung spa project von Wilfried Dreckmann wurde hierzu eine exklusive Rahmenvereinbarung geschlossen, die es Hotels ermöglicht, einen IHA-Spa Service Check zu buchen, der über einen normalen Mystery Check hinaus geht. Die Erfahrung zeigt ferner, dass Mitarbeiter des Wellnessbereichs Ratschläge und Verbesserungsideen von fachlich glaubwürdigen Externen besser annehmen als von den unmittelbaren Vorgesetzten. Zum IHA-Spa Service Check gehört deswegen nach der Überprüfung der Wellness-Dienstleistungen ein unmittelbares Feedback-Gespräch mit der Hoteldirektion und den Mitarbeitern.

IHA-Mitglieder können den IHA-Spa Service Check von spa project zum Sonderpreis von 795 Euro netto buchen; Nicht-Mitglieder zahlen 930 Euro netto.

## Auszug aus dem Leistungsprogramm:

- **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**
- **Je nach Umfang des Angebotes werden 2 bis 3 Behandlungen geprüft**
- **Test-Kauf von Produkten**
- **Beratung und Verkauf im Spa**
- **Prüfung der Sauberkeit**
- **Dokumentation der Ergebnisse**
- **Feedbackgespräche mit Direktion und Mitarbeitern**

Weitere Informationen  
finden Sie im Internet unter  
[www.iha-service.de/spa-check](http://www.iha-service.de/spa-check).

Bei Interesse bitte ausgefüllt per Post oder Fax an spa project · Fax: +49 (0) 32 222 45 85 23



in Kooperation mit **spa project**  
related to practice



spa project  
Herrn Wilfried Dreckmann  
Viersener Strasse 93  
47877 Willich - Anrath

oder per Fax an  
+49 (0) 32 222 45 85 23

Hotel:

Ansprechpartner/-in:

Straße/Nr.:

PLZ/Ort:

Telefon:

E-Mail:

**Wir sind**  IHA-Mitglied  kein IHA-Mitglied

**JA**, wir interessieren uns für den IHA-Spa Service Check und bitten um Kontaktaufnahme  per Telefon  per E-Mail



## Hotelverband Deutschland (IHA)

Der Hotelverband Deutschland (IHA) ist der Branchenverband der Hotellerie in Deutschland. Ihm gehören mehr als 1.100 führende Hotels des mittleren und oberen Marktsegments aus Individual-, Kooperations- und Kettenhotellerie an. Der Hotelverband vertritt die Interessen der Hotellerie auf nationaler und internationaler Ebene gegenüber Politik und Öffentlichkeit. Ihre Mitglieder unterstützt der Hotelverband exklusiv mit professionellen und spezialisierten Dienstleistungen.



Die Bildrechte liegen beim  
© Hotelverband Deutschland (IHA)/  
www.auerhahn.net  
© Hotelverband Deutschland (IHA)/  
Wellness-Hotel Sonnengut, Bad Birnbach  
© Hotelverband Deutschland (IHA)/  
Hotel Erbprinz, Ettlingen  
© Hotelverband Deutschland (IHA)/  
Victor's Residenzhotels



## IHA-Service GmbH

Kronprinzenstraße 37 · 53173 Bonn  
Tel.: 0228 / 92 39 29-0 · Fax: 0228 / 92 39 29-9  
info@iha-service.de · www.iha-service.de



# Spa Service Check



in Kooperation mit

**spa project**  
related to practice

[www.hotellerie.de](http://www.hotellerie.de)