



Landidyll Hotels & Restaurants

Telefon +49 (0)3643-49150 · Fax +49 (0)3643-491515

zentrale@landidyll.com · www.landidyll.com

AUSGEZEICHNETE GASTGEBER

Landidyll-Hotels punkten mit konstanter Servicequalität

Seit 2001 arbeiten die Hoteliers der Landidyll-Kooperation daran, das hohe Qualitätsbewusstsein ihrer Häusern zu sichern und nachhaltig auszubauen – Bemühungen, die 2009 erstmals auch vom Deutschen Tourismusverband honoriert wurden

Ziel der Anstrengungen ist die kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität – von der Kundenfreundlichkeit über die Kostenreduzierung bis hin zur Mitarbeiterzufriedenheit. Erreicht wird dieses Ziel durch verschiedene Maßnahmen und Instrumente, zu denen auch die Aufnahmekriterien von Landidyll gehören: Der Mindestanspruch an neue Mitgliederbetriebe sind wenigstens drei Dehoga-Sterne, sodass aktuell ein Drei-Sterne-, 15 Drei-Sterne-Superior- sowie neun Vier-Sterne-Hotels der Kooperation angeschlossen sind. Zwei davon konnten erst vergangenes Jahr ihre Klassifizierung verbessern: Am Eingang des Hotels Fuchsbräu in Beilngries erstrahlen seit Oktober vier Dehoga-Sterne und die Klostermühle in Münchweiler an der Alsenz darf sich seit August Drei-Sterne-Superior-Hotel nennen. Darüber hinaus sichert Landidyll das hohe Serviceniveau mithilfe eines internen Qualitätsmanagements – ein Instrument, das nicht nur die Landidyll-Hoteliers schätzen und befürworten, sondern das 2009 auch der Deutsche Tourismusverband (DTV) anerkannt hat. Entwickelt und realisiert wurde das Managementsystem bereits vor über acht Jahren auf Basis der European Foundation for Quality (EFQM) und des Schweizer Qualitätsgütesiegels Q2, deren Vorgaben man auf die Identifikationsrichtlinien der Landidyll-Betriebe abgestimmt hat. Die Umsetzung in den ein-

zelnen Hotels erfolgt dort durch einen Mitarbeiter, der zuvor zum Qualitätscoach ausgebildet wurde. Dieser sogenannte Q-Coache bearbeitet zusammen mit den einzelnen Abteilungen seines Hauses Qualitäts- und Führungsprofile sowie Maßnahmenkataloge für



Mit dem Siegel »Service Qualität Deutschland« und dem eigenen Qualitätszertifikat punkten viele Landidyll-Hoteliers



Serviceketten und die Reklamationsbearbeitung. Erst wenn diese Punkte sowie mehr als 400 weitere Hard- und Software-Komponenten umgesetzt bzw. erfüllt wurden, kann sich das Hotel zur Qualitätsprüfung und anschließenden Zertifizierung anmelden. Durchgeführt werden die Checks von geschulten Qualitätscontrollern – eine Funktion, zu der sich die Q-Coaches im

Rahmen eines Aufbauseminars ausbilden lassen können.

Unterzogen haben sich diesem Prozedere bisher 14 Landidyll-Betriebe in neun Bundesländern; Ende März 2009 erfuhren sie für ihre Anstrengungen eine zusätzliche Anerkennung: Alle Hotels wurden vom DTV – als offiziellem Handlungsbeauftragten der Kooperationsgemeinschaft »ServiceQualität Deutschland«, mit der »ServiceQualität Deutschland Stufe II« ausgezeichnet. Im Folgenden sind das:

- Hotel Fuchsbau am Timmendorfer Strand (Schleswig-Holstein)
- Forellenhof in Walsrode (Niedersachsen)
- Hotel Backenköhler in Ganderkeese-Stenum (Niedersachsen)

- Gasthof zum Freden in Bad Iburg (Niedersachsen)
- Wilminks Parkhotel in Neuenkirchen (Nordrhein-Westfalen)
- Schwallenhof in Bad Driburg (Nordrhein-Westfalen)
- Linderhof in Erfurt-Linderbach (Thüringen)
- Wohlfühlhotel Michels in Schalkenmehren (Rheinland-Pfalz)
- Hotel zur Saarschleife in Mettlach-Orscholz (Saarland)
- Hotel Albtalblick in Häusern (Baden-Württemberg)
- Wald- und Sporthotel Polisina in Ochsenfurt (Bayern)
- Hotel zum Alten Schloss in Kleedorf bei Hersbruck (Bayern)
- Hotel Fuchsbräu in Beilngries (Bayern)
- Hotel Baumwiese in Dresden Boxdorf (Sachsen)

In ganz Deutschland hatten zuvor erst 84 Hotelbetriebe erfolgreich das Zertifizierungsprogramm absolviert und dafür das Qualitätssiegel erhalten. In Bayern, im Saarland, in Nordrhein-Westfalen und in Schleswig-Holstein sind die Landidyll-Betriebe außerdem die ersten, die mit der »Service Qualität Deutschland – Stufe II« ausgezeichnet wurden. Die Übergabe der Urkunden und Plaketten erfolgte am 30. März 2009 während der Landidyll-Mitgliederversammlung im Hotel Backenköhler durch Carolin Ruh, Geschäftsführerin der Tourismusmarketing Niedersachsen GmbH.

TH