



Lutz Hertel, führender Wellness-Experte und Initiator der Zertifizierung durch den Deutschen Wellness Verband

WELLNESS

WELLNESS-HOTEL MIT BRIEF UND SIEGEL

Das Zertifikat des Deutschen Wellness Verbandes setzt sich immer mehr in der Tourismusbranche durch

Das hätte vor zehn Jahren kaum jemand für möglich gehalten: Die besten betriebswirtschaftlichen Ergebnisse und auch Prognosen erzielt heute im Vergleich der Hotelbetriebs-typen die Wellnesshotellerie. Markt-spezialisten wie Treugast oder Hotel-biz Consulting können das mit harten Daten belegen. Die alljährliche Analyse der touristischen Entwicklung von der F.U.R. bestätigt gleichfalls: Wellnessurlaub erfreut sich kontinuierlich steigender Nachfrage. Für das abgelaufene Jahr 2003 schätzen die Forscher ein erneutes Wachstum von 46%. Die Reiseveranstalter verbuchen für ihre Wellness-Spezialkataloge zweistellige Umsatzzuwächse, und dies auf bereits erreichtem hohen Niveau (z.B. Neckermann: nochmals plus 30% im Vergleich zum Vorjahr). Selbst Neueinsteiger im Wellness-Segment werden von der Nachfrage überrollt: „Die Kataloge gehen weg wie warme Semmeln“, staunt Sabine Gerhard von Dertour.

40% Auslastung für Low Performers
Weil kein Zweifel mehr am Erfolg der Wellness-Schiene besteht, stürzt sich nun eine ganze Branche in das vermeintliche Eldorado. Die zahlreichen Trittbrettfahrer und Amateure werden im besten Fall auf der Strecke bleiben, im schlimmsten Fall aber ruinieren sie schleichend das Image der gesamten Wellnesshotellerie und damit den verdienten Er-

folg der qualifizierten Anbieter. Die „Low Performers“ bringen es laut Hotelbiz-Studie auf allenfalls 40% Auslastung. Nicht überall, wo Wellness draufsteht, ist auch Wellness drin. „Es droht eine Sinnentleerung und eine tiefe Verunsicherung auf Seiten der Verbraucher“, sorgt sich TUI-Managerin Astrid Clasen-Czaja.

Sagrotan-Duft und Reha-Ambiente
Als das Nachrichtenmagazin Focus 2002 seinen großen Wellness-Atlas veröffentlichte, spätestens aber als die Stiftung Warentest im selben Jahr Wellnesshotels in Deutschland prüfte, schreckten die buchungswilligen Gäste erstmals auf. Die Focus-Tester erlebten kaputte Fitnessgeräte, hervorstehende Nägel in den Saunen, Sagrotan-Duft und Reha-Ambiente. Gewarnt wurde vor unzumutbaren Wellness-Behandlern und gefährlichen Wohlfühl-Anwendungen. Noch skeptischer fiel die Kritik der Verbraucherschützer aus: „Erwarten Sie nicht zu viel von einem Wellnessurlaub“, lautete der Fazit der Stiftung Warentest. Kein Wunder also, dass der Glaube an die heile Welt der Prospekt- und Internetseiten bröckelt. Der Ruf nach einem einheitlichen und unabhängigen „Gütesiegel“ für Wellnesshotels wird immer lauter. Selbst die Reiseveranstalter haben inzwischen in erstaunlicher Einmütigkeit die Notwendigkeit erkannt, Sicherheit in den Markt zu

bringen. Immer häufiger wird dabei das Qualitäts-Zertifikat des Deutschen Wellness Verbandes als Garant für akzeptable Betriebe favorisiert, und dies nicht nur für das Inland, sondern international. Es wird heute jedem Wellness-Betrieb verliehen, der sich einer freiwilligen Überprüfung seiner Leistung durch einen Mystery Check mit Erfolg stellt. Mit der Durchführung der Wellness Checks hat der Verband exklusiv den Qualitätsexperten Karl Kadner betraut.

Ein internationales Zeichen für geprüfte Wellness-Qualität
Das erste Hotel, welches sich im Jahr 2002 das neue Prüfsiegel verdiente, war das Romantikhotel Bollant's im Park in Bad Sobernheim. Das Spitzenprädi-kat „Exzellente“ erhielt als erstes das Hotel Neptun in Warnemünde. Auch die Geschäftsführung der Robinson Club GmbH entschied sich für das Qualitätskonzept des Deutschen Wellness Verbandes. 2003 wurden 10 internationale Urlaubsclubs mit dem Wellness-Siegel ausgezeichnet. Stolz präsentiert Robinson jetzt in großseitigen Anzeigen und Katalogen das erteilte Prüfsiegel. Die Hotelkooperation der Wellness-Vital-Hotels Tirol beschloss im vergangenen Jahr die verbindliche Überprüfung aller Mitgliedsbetriebe durch den Deutschen Wellness Verband. Auch Häuser der Gruppe Well-

ness Hotels Austria wie das Sporthotel Stock oder das Wellness Resort Schwarz sind inzwischen zertifiziert. Sie tragen als sichtbares Zeichen ihrer Qualität das blaue Wellness-Siegel.

Gute Presse bringt neue Kunden
Der Deutsche Wellness Verband versteht sich immer als Partner der Hotellerie. Der Prüfbericht zum Quality Check füllt einen dicken Leit-zordner: Ein individuell geschriebenes Qualitätshandbuch mit rund 750 detailgenauen Hinweisen, um den wünschenswerten Leistungsstandard eines wettbewerbsfähigen Betriebes im Wellnessmarkt zu erlangen. Selbst mit dem Prädi-kat „Exzellente“ ausgezeichnete Spitzenbetriebe profitieren von der sorgfältigen Analyse der Prüfer. Denn immer läßt sich die Qualität im Detail noch weiter verbessern. Es ist wahrscheinlich dieses beispielhafte Dienstleistungsniveau, was zahlreiche Branchenexperten inzwischen überzeugt. Nicht zuletzt spielt aber auch die Medienpräsenz eine bedeutende Rolle. Der Deutsche Wellness Verband gilt bei den führenden Zeitungen, Magazinen und TV-Sendern als Top-Informant. Selbst die Nachrichtenagentur DPA arbeitet eng mit dem Verband zusammen und greift – wie andere Medienvertreter auch – auf dessen Empfehlungen zurück. So werden breiteste Kreise der Bevölkerung erreicht.

Kontakt: www.wellnessverband.de / S. 58



Zertifizierungsurkunde: Das Qualitätsprädi-kat EXZELLENT wird verliehen, wenn mindestens 90% der Kriterien erfüllt wurden

IHR WEG ZUM WELLNESS-PRÜFSIEGEL:

- Sie besorgen sich ein Antragsformular und das Formular „Selbstauskunft“ beim Deutschen Wellness Verband (Tel. 0211 / 6 79 69 11) und senden dieses ausgefüllt an den Verband.
 - Wenige Tage später erhalten Sie Nachricht, ob Sie aufgrund Ihrer Selbstauskunft die Grundvoraussetzungen zur Erlangung des Prüfsiegels erfüllen.
 - Sie zahlen per Vorkasse 2.250,- Euro plus MwSt. für die nun anstehende anonyme Prüfung und deren Auswertung an die Deutsche Wellness GmbH, die im Auftrag des Verbandes den Mystery Check und die Datenauswertung organisiert.
 - Innerhalb von drei Monaten werden Sie ohne Vorankündigung von ein bis zwei professionellen Mystery Persons besucht. Der Test dauert in der Regel zwei bis drei Tage.
 - Von den rund 750 Prüfkriterien müssen mindestens 60% erfüllt werden. Dafür wird das Prädi-kat GUT erteilt. Ab 75% Erfüllung wird das Prädi-kat SEHR GUT verliehen, ab 90% das Spitzenprädi-kat EXZELLENT.
 - Zwei Wochen nach dem Mystery Check werden Sie über Ihr Ergebnis informiert und erhalten den umfangreichen Report,
- den Sie in jedem Fall als wertvolles Qualitätshandbuch nutzen können.
- War die Prüfung nicht erfolgreich, erhalten Sie eine detaillierte Liste der zu behe-benden Mängel. Sie können dann nachbessern und zu einem beliebigen Zeitpunkt eine Nachprüfung in Form einer offenen Inspektion anfordern.
 - War die Prüfung erfolgreich (mindestens 60% der Kriterien erfüllt), erfolgt gegen eine Gebühr von 2.250,- Euro plus MwSt. die Zertifizierung durch den Deutschen Wellness Verband. Sie erhalten Ihr Prüfsiegel als Grafikdatei und können dieses dann sofort für sämtliche Werbemaßnahmen nutzen. Gerahmte Urkunde, Außenschild, Rezeptionsaufsteller und Fahne werden mitgeliefert.
 - Das Zertifikat ist genau wie eine TÜV-Plakette 2 Jahre gültig und muss dann neu beantragt werden.
- Das Prüfsiegel nennt Qualitätsprädi-kat und Gültigkeitsdauer



Klaus Wenzel, Direktor des Hotels Neptun (Warnemünde), mit dem Zertifikat des Deutschen Wellness Verbandes