



Hotel Jagdhof, Neustift, Stubaital

WWW.WELLNESSFINDER.DE

EDITORIAL

Nach Ostern erschien die Startausgabe von **NETZWERK HOTEL**, jetzt halten Sie bereits Nr. 2 in Händen. Viele haben mich seither gefragt: „Und – wie ist die Erstausgabe angekommen?“



Karl E. Kadner

Die Antwort liefern die zahlreichen Faxrückmeldungen der **NETZWERK**-Partner und der Leser. Die Resonanz war äußerst positiv. Die überwiegende Mehrheit fand die Beiträge informativ und interessant (jeweils 63%), das Erscheinungsbild wird von 76% als „hochwertig“ bezeichnet. Bemerkenswert: 80% haben das Magazin innerhalb und außerhalb des Hotels weitergereicht, an Mitarbeiter, Kollegen und Geschäftspartner.

Quality-Audits oder Mystery-Checks haben sich als effektives Qualitätsentwicklungs-Instrument bewährt. Viele Hotelgruppen und Individualhotels setzen sie regelmäßig zur Überprüfung ihrer Dienstleistungsqualität und -standards ein. Um Licht in die „Mystik“ zu bringen, ließen wir uns von dem Redakteur der FVW-Spezial-Hotel, Herrn Marco Münster bei der Durchführung eines Quality-Audits auf die Finger schauen. In seinem Bericht „Der Hotel-TÜV“ (s. S. 4-6) beschreibt er die Vorgehensweise von KHC in anschaulicher Weise.

In dieser Ausgabe haben wir einen der Top-Entscheider in der Hotellerie zum Thema „Qualitätsmanagement“ befragt. Das Interview des Geschäftsführers der TRAVEL CHARME HOTELS, Herr Giuliano Guerra, knüpft damit unmittelbar an das Thema Quality-Audits an und erläutert die Thematik aus der Sicht des Hoteliers.