

# Neue Qualitätsstandards der Hotelbetriebe am Lago Maggiore und Lago d'Orta

## PRESSEMITTEILUNG

Berlin 13.05.2009

Anfang 2007 hatte das Kulturreferat der norditalienischen Region Piemont das Projekt „Promozione della qualità nell'offerta dei sistemi turistici“ ins Leben gerufen – ein Projekt zur Qualitätsbewertung, -förderung und -sicherung von Hotelbetrieben in den beiden Provinzen Verbano-Cusio-Ossola und Novara. Nach zwei Jahren Laufzeit und einer äußerst regen Beteiligung von Hotels der Kategorien ein bis fünf Sterne können nun die ersten Früchte der erfolgreichen Initiative genossen werden.

Das Hauptaugenmerk des Projektes zur Qualitätsmessung, -wahrung und -verbesserung lag auf dem Bereich Dienstleistungen, auch wenn ebenso strukturellen Standards Aufmerksamkeit geschenkt wurde. Zu den im Rahmen der Initiative angewandten Techniken zählte u.a. ein von der A.I.C.Q. (Italiensicher Kultur- und Qualitätsverband) auf der Grundlage von Exzellenzstandards der besten internationalen Hotels ausgearbeitetes Bewertungsmodell. Es beinhaltet eine umfassende Checkliste von über 700 Fragen zu den unterschiedlichsten Hotelleriebereichen – von A wie Ankunft bis Z wie Zimmerqualität.

Darüber hinaus fand eine Kontrolle von einem oder mehreren Mystery Clients statt. Die „geheimen“, gut ausgebildeten Hoteltester checkten für jeweils eine Nacht im Hotel ein, nutzten die jeweiligen Serviceangebote wie ganz „normale“ Besucher, prüften unterschiedlichste Aspekte des Hotelbetriebes und erstellten sodann anhand eines komplexen Ratingsystems ein Qualitätsprofil. Die Ergebnisse der Prüfung mit einer Beschreibung der jeweiligen Stärken und Schwachstellen wurde dem jeweiligen Hotelier vorgelegt, so dass aufgrund dessen Verbesserungen vorgenommen werden konnten.

Die bedeutendsten Verbesserungen wurden in den Bereichen Renovierung und Instandhaltung erzielt (Fassade, Eingangsbereich, Parkplatz, öffentliche Räumlichkeiten). Ebenso sind in den Sparten Abreise, Restaurant und Frühstück besonders nennenswerte Fortschritte zu verzeichnen. In den Abteilungen Betriebssystem, Beschwerdemanagement und Buchungsvorgänge sehen die Organisatoren noch Verbesserungspotential.

Als ein weiterer sehr wichtiger Bestandteil der Initiative seien abschließend noch die diversen Fortbildungskurse zu verschiedenen Themengebieten wie „Grundsätze der Qualitätsförderung“, „Fortgeschrittenes Marketing“ oder „Beschwerdemanagement“ erwähnt, die auf großes Interesse von Seiten der Hoteliers gestoßen sind.

Pressekontakt:

**MAGGIONI Tourist Marketing**

Dietrich-Bonhoeffer-Str. 3 - 10407 Berlin

Tel: 030 44044398

Fax: 030 42088582

[info@maggioni-tm.de](mailto:info@maggioni-tm.de)

[www.maggioni-tm.de](http://www.maggioni-tm.de)

