

Moderne Kundenbindung - neues Marketing

Grundlagen und Anwendung des iiQ-Check Qualitätsmanagement-Systems

Teil 1. Ein Beitrag von Horst Ermert und Ralf Hummel

Drei Faktoren garantieren heute den Erfolg im hart umkämpften Tagungs- und Übernachtungsmarkt:

Ein gutes, stimmiges Produkt, top-trainierte Mitarbeiter und das ständige Gespräch mit dem Gast.

In drei Teilen werden in dieser und in den folgenden Ausgaben der KVI IM DIALOG das bei VCH-Hotels erfolgreich eingeführte Konzept und seine Möglichkeiten beschrieben:

Teil 1: Grundlagen und Anwendung des iiQ-Check Qualitätsmanagement-Systems

Teil 2: Mit Hotelbewertungen Buchungen generieren

Teil 3: Gastkommunikation und Kundenbindung - auch via Social Media

Die VCH Hotelkooperation hat sich für den Einsatz des Hotelbewertungs- und Qualitätsmanagers „iiQ-Check“ der Firma ConsultiiQ entschieden. 25 Hotels testen das System seit April 2011.

Die Lösung kombiniert verschiedene Aspekte, die mit Blick auf Gästebindung und Gastzufriedenheit im Fokus der VCH Hotelkooperation stehen und für alle Marktpartner ein wichtiger Überlebensmechanismus sind: Konsequentes Qualitätsmanagement, Intensivierung der Gastbeziehung sowie Stärkung der Gastbindung,

Social Media und Marketing mit Hotelbewertungen

Das Ziel, auf diesem Weg eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung zu erreichen, ist ein zentrales Element der VCH Hotelkooperation.



Horst Ermert ist Geschäftsführer der VCH-Hotels Deutschland Hotelkooperation GmbH im Verband Christlicher Hoteliers e.V.



Ralf Hummel ist Referent für Marketing-Seminare an der Q-Akademie in Goslar und Geschäftsführer der TMA TourismusMarketingAgentur GmbH

VCH-Luther-Hotel
Neustraße 7-10
06886 Wittenberg
Telefon +49 (0) 3491-458 0
luther-hotel.wittenberg@vch.de
www.vch.de/luther-hotel.wittenberg

Sehr geehrter Herr Hesse,

für Ihren Besuch in unserem Haus bedanken wir uns herzlich. Wir hoffen, dass wir mit unseren Leistungen Ihren Ansprüchen gerecht werden konnten. Diese Ansprüche möglichst vollständig zu Ihrer Zufriedenheit zu erfüllen, ist die Maxime unseres Hauses. Wir wollen uns bei der Arbeit an diesem Ziel ständig selbst überprüfen.

Dabei können Sie uns entscheidende Hilfestellung leisten, wenn Sie sich ein paar Minuten Zeit nehmen und den beiliegenden Fragebogen beantworten. Ihre Anmerkungen helfen uns bei dem Bemühen, die Qualität unserer Hotelleistung zu sichern und gegebenenfalls zu verbessern. Ihre Beurteilung ist uns wichtig.

Die Auswertung des Fragebogens erfolgt anonym nach rein statistischen Vorgaben. Eine möglichst hohe Anzahl an Rückläufen eröffnet uns einen Einblick in die gesamte Bandbreite der Wünsche unserer Gäste.

Wir bedanken uns für Ihre Mühe und freuen uns, wenn wir Sie demnächst wieder in unserem Haus begrüßen können.

Hier gelangen Sie zum Fragebogen

Falls Ihr E-Mail Programm keine Weiterleitung zum Internet zulässt, kopieren Sie bitte den Link in Ihren Browser. Vielen Dank!

Ihr Team vom
VCH-Luther-Hotel

Dies ist eine automatisch versendete Nachricht. Bitte antworten Sie nicht auf dieses Schreiben, da die Adresse nur zur Versendung von E-Mails eingerichtet ist.

© 2009-2011 by ConsultiiQ GmbH | Impressum

Abb.: VCH-Hotels Deutschland Hotelkooperation GmbH

Der Gast erhält automatisch eine Post-Stay-E-Mail

KUNDENBINDUNG

zung zu erreichen, ist verbunden mit dem Nutzen zusätzlicher, direkter Buchungen. Konkret: jede auf diesem Weg erzielte Buchung reduziert den wachsenden Kostenfaktor Provisionszahlungen an Vermittler und Hotelbuchungsportale im Internet.

Der iiQ-Check bietet hierfür ein kostengünstiges „Rundum-Sorglos-Paket“. Das Kosten-/ Nutzenverhältnis lässt sich einfach darstellen: Wird ein Qualitätsfragebogen auf den Zimmern für die Gäste ausgelegt, so liegen die Kosten für dessen Auswertung um ca. 50 % höher als die iiQ-Check Lizenzkosten.

Funktion des iiQ-Check:

Internet basiertes Fragebogensystem, das individuell auf die Bedürfnisse des Nutzers (Kooperation / Trägerschaft sowie der einzelnen Häuser) angepasst wird. Nur so können die gemeinsam gesteckten Ziele schnellstmöglich erreicht werden.

- Mittels einer Post-Stay-E-Mail, die 3 Tage nach Abreise automatisch vom iiQ-Check versandt wird, wird der Gast um eine Bewertung gebeten.

Erste Erfahrungen

Rund 30% der Gäste sind bereit, dem Haus ein detailliertes Feedback zu geben. Immerhin ist (am Beispiel VCH-Hotels) ein ca. 18 Seiten umfassender Bewertungsrahmen zu bearbeiten. Bereits innerhalb kürzester Zeit kamen für VCH über 1000 Bewertungen zusammen. Diese Bewertungen stehen dem einzelnen Haus jederzeit in Echtzeit über die Datenbank des iiQ-Check in graphischer, aussagekräftiger Ausführung zur Verfügung. So sieht der Verantwortliche sofort, wie seine Gäste die eigenen Leistungen einschätzen. Eventuelle Schwachstellen sind durch



Allgemeine Zufriedenheit
 Buchung
 Check-In
 Rezeption
 Zimmer

Sauberkeit	★★★★★
Größe	★★★★☆
Ausstattung/Komfort	★★★★☆
Ambiente/Atmosphäre	★★★★☆
Bett/Matratze	★★★★★
Ruhe (Schallsollierung)	★★★★★
Internet / W-LAN	★★★★★

Anmerkungen und Anregungen (optional)

Um Ihren Spätanmerkungen nachgehen zu können, liefern Sie uns bitte hierzu die entsprechende Zimmernummer mit.

Fortschritt ▶ weiter

Badezimmer
 Hotelambiente

Der im Rahmen des iiQ-Checks eingesetzte vch spezifische Fragebogen

das Ampelprinzip schnell entdeckt und können nachhaltig beseitigt werden. Mittels Textbewertungen bekommt das Hotel „Tipps“ von den Gästen, was verbessert werden könnte. Darüber hinaus steht dem Haus auf Wunsch ein Benchmarking zur Verfügung, um sich mit ähnlichen Häusern zu vergleichen.

So lassen sich Erkenntnisse gewinnen, wie die Gäste die Leistung des eigenen Hauses im Vergleich zum Markt oder Mitbewerbern ein-

schätzen. Es entsteht ein mit Blick auf die Innenwirkung ausgezeichnetes Führungs- und Motivationsinstrument: Mitarbeiter werden sich selbst motivieren, in ihrem Verantwortungsbereich Verbesserungen anzustreben (dies bestätigen Erfahrungswerte).

Erste Ergebnisse am Beispiel VCH-Hotels

Das angestrebte, durchgängige Qualitätsniveau (3 Sterne

Abb.: VCH-Hotels Deutschland, Hotelkooperation GmbH

Grundstandard) in den bei VCH-Hotels sehr heterogenen Häuserstrukturen (Kloster; Akademie; 4 Sterne-Haus) liegt bei knapp 90 %. Der Christliche Aspekt ist rund 33 % der Gäste wichtig. Dies zeigt: die Maßnahmen von VCH-Hotels erreichen die Kernzielgruppe kirchliches und christliches Umfeld sehr gut. Liegt der Weiterempfehlungsgrad der Gäste im Markt bei ca. 24 %, erreicht er bei VCH-Hotels rund 27 %. Dies zeigt den hohen Nutzen der Kooperation mit rund 1,3 Millionen Gästen pro Jahr für alle angeschlossenen Partnerhäuser.

Neben den mehr als wichtigen Qualitätsfaktoren liefert iiQ-Check auch diverse Marketingdaten.

So kann schnell und einfach festgestellt werden, wie die Gäste auf das Haus aufmerksam wurden, welche Themen die Urlauber interessieren oder ob diese regelmäßig z.B. in VCH-Hotels unterwegs sind.

Die Möglichkeiten zur Gastbindung, z. B. auch durch Social Media wie Facebook, und das aktive Marketing mittels vieler realer Hausbewertungen stellen wir in den nächsten Ausgaben der KVI IM DIALOG detailliert vor.

Auswertungen > Kategorien



Die Auswertungsmöglichkeiten im Rahmen des iiQ-Checks sind vielfältig

Über den Verband Christlicher Hotellers e.V. und über die VCH-Hotels Deutschland Hotelkooperation GmbH

Der Verband Christlicher Hotellers e.V. steht seit über 100 Jahren für christliche Gastlichkeit. Die traditionsreiche Hotelkooperation ist die Nachfolgerin des „Verbandes Christlicher Hospize“ (bzw. Hotels). Die ca. 70 Häuser der Kooperation in Deutschland, einem Zusammenschluss von in ihrer Art unterschiedlichsten, traditionell-historischen wie auch modernen Beherbergungsbetrieben, sind als Stadt-, Ferien-, Kur-, und Tagungshotels an vielen interessanten Standorten in Deutschland und im benachbarten Ausland zu finden. In den über hundert Jahren seiner Geschichte hat der VCH viel Wissen und Erfahrung in Hotellerie und Gastronomie gesammelt und ist dabei dem Leitgedanken seiner Gründerväter stets treu geblieben, die den VCH auf ein biblisches Fundament stellten.

Die VCH-Hotels Deutschland Hotelkooperation GmbH im Verband Christlicher Hotellers e.V. vertritt 70 Hotels der Drei bis Vier-Sterne-Kategorie in Deutschland sowie sieben weitere Hotels in England, Italien, Österreich, Tschechien und Polen. Seit 2007 ist die VCH Hotels Deutschland Hotelkooperation GmbH Partner von TOP International & Corporate Partners.

Website: www.vch.de

Abb.: VCH-Hotels Deutschland Hotelkooperation GmbH