



Erfolg durch Partnerschaft und Vertrauen.

Sehr geehrte Damen und Herren

Vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Newsletter.

Mit dieser neuen Plattform sind wir Ihnen noch näher und werden Sie kostenlos über aktuelle Angebote der Gastroconsult und mit interessanten Facts aus der Branche informieren.

Haben Sie Anregungen? Lassen Sie es uns wissen.

Freundliche Grüsse,

Ihre Gastroconsult



**Gastroconsult
Newsletter**

Ausgabe September 2008 / Qualität

- Gastroconsult: Qualitäts-Check
- Qualitätssicherung in der Schweiz
- Tipps, Sprüche & Veranstaltungen

Gastroconsult  **Aktuell**

Wir kennen die Zukunftsblockaden der Gastronomie und machen Ihnen den Weg frei

Das Gastgewerbe hat in den letzten Jahren starke Veränderungen erfahren. Gegenwärtig wird mit fortlaufend steigenden Personal- und Warenkosten und Finanzierungsschwierigkeiten durch neue Bewertungsmethoden gekämpft. Zudem ist der Konkurrenzkampf durch die Übersättigung des Marktes gestiegen.

Mit dem Quality Check zeigen wir Ihnen, in welchen Geschäftsbereichen Sie die Prozesse und die Qualität verbessern können und wie Sie gleichzeitig die Kosten reduzieren. Der Betrieb wird im Detail analysiert und bewertet. Lösungsvorschläge, Massnahmen und Ergebnisse erhalten Sie in Berichtform.

Die fachkompetenten Berater der Gastroconsult AG stehen Ihnen mit einer gezielten Massnahmenplanung zur Seite.

Qualität ist das Ziel - Wir sind dabei!

Unser Qualitäts-Check ist ergebnisorientiert:

- Reduzierung der Kosten
- Sicherung und Steigerung des Umsatzes
- Verbesserung des Betriebsergebnisses
- Massnahmenplanung zu höherer Effizienz und Produktivität



Weitere Informationen erhalten Sie bei:



Marcel Wyss
Dipl. Betriebswirtschafter NDS HF
marcel.wyss@gastroconsult.ch
tel 031 340 66 28

Qualitätssicherung - Verwöhnen Sie Ihre Gäste - und sich selber auch!

Die Qualität ist heutzutage eines der wichtigsten Instrumente für Sie, um sich von der Konkurrenz zu unterscheiden. Gäste und Kunden entscheiden sich zunehmend für jene Angebote, bei denen sie die Sicherheit haben, dass die Leistungen qualitativ hochstehend und ihren Preis wert sind. Das Qualitätsbewusstsein der Schweizer Betriebe, sollte gerade in Zeiten schlechter Ertragslagen gefördert werden. Generell ist festzuhalten, dass die finanzielle Situation in vielen Betrieben unbefriedigend ist und nur schwarze Zahlen geschrieben werden können, wenn die Unternehmer auf den Unternehmerlohn oder auf die Eigenkapitalverzinsung verzichten. Die Mitarbeit des Unternehmers in seinem Betrieb sollte auf jeden Fall als Kostenbestandteil betrachtet werden.

Mit unserem Qualitätscheck stehen wir Ihnen als Berater zur Seite. Sie können mit einfachen Mitteln und vergleichsweise geringen Kosten, die Qualität von Ihrem Betrieb und Dienstleistungen analysieren lassen. Sie nutzen unsere Verbesserungsvorschläge zu Ihrem Vorteil, wenn Sie Ihren auf eine offizielle Bewertung vorbereiten möchten. Wenn Sie eine nachhaltige und gute Dienstleistungsqualität gewährleisten möchten, empfehlen wir Ihnen auch sich über folgende Modelle zu informieren:

	<p>Das Hotelklassifizierungssystem von GastroSuisse. Die Schweizer Mittelklass-Hotellerie muss sich verstärkt dem internationalen Wettbewerb stellen. Die Kategorisierung dient zu aussagekräftigeren Konkurrenzvergleichen, zur besseren Zielgruppendefinition, zur zielgerichteteren Vermarktung und Erfüllung der Gästewartungen. Die Kategorisierung versetzt uns in die Lage, günstigere Angebote zu forcieren und der Schweiz mit einer breiteren Kampagne attraktiver Angebote das Image einer Destination zurück zu geben, die preiswert und finanzierbar ist - auch für Haushalte, die nicht zu den obersten 10 % einer Volkswirtschaft gehören.</p>
	<p>Das Qualitäts-Gütesiegel des Schweizer Tourismus bietet seit 1997 touristischen Betrieben die Möglichkeit, ihre Dienstleistungsqualität zu prüfen, zu sichern und zielgerichtet zu optimieren. Bis heute wurden rund 3'500 Betriebe ausgezeichnet und erhielten ein Gütesiegel in den Stufen von 1 bis 3. Ziel ist es den Gast, die Qualität spüren zu lassen. GastroSuisse, als Gründungsmitglied und Träger dieses Programms, unterstützt diese Förderung aktiv.</p>
	<p>Mit dem EU-Umweltlabel weisen Sie sich als umweltbewusster und auf das Wohlbefinden Ihrer Gäste ausgerichteter Beherbergungsbetrieb aus. Die "EU-Blume für Ökologie" ist ein europaweit gültiges und bekanntes Umweltlabel. Im Vordergrund stehen Massnahmen, um den Energie- und Wasserverbrauch zu optimieren sowie den Abfall zu reduzieren.</p>
	<p>Das Qualitätssiegel "Familien willkommen" erhalten Ortschaften, die besonders familienfreundlich sind. Schweizer Ferienorte, die sich besonders gut für Familienferien eignen, und ihr Angebot gezielt auf die Bedürfnisse und Wünsche von Kindern, Eltern und Begleitpersonen ausrichten, können sich seit 1996 für dieses Gütesiegel bewerben.</p>
	<p>Das Steinbock Label verteilt Punkte je nach Leistung an das Hotel in den fünf Bereichen Wirtschaftlichkeit, Ökologie, regionale Verankerung, soziale Qualität sowie Managementqualität. Der Betrieb kann eigene Schwerpunkte setzen und mit weitergehenden Leistungen zusätzliche Punkte erzielen. Der Steinbock als Symbol für Natur und Natürlichkeit steht für Nachhaltigkeit im Tourismus.</p>
	<p>Enjoy Switzerland strebt eine nachhaltige und umfassende Steigerung der Service- und Angebotsqualität in der touristischen Schweiz an. Im Fokus steht eine konsequente Ausrichtung auf die Bedürfnisse des Gastes. Das Label peilt die Qualitätsverbesserung von Destinationen, Städten und Betrieben an. 2008 wurde in Zusammenarbeit mit der Schweizer Berghilfe auch ein spezielles Programm für den ländlichen Tourismus lanciert.</p>
	<p>Ferienwohnungen und Gästezimmer gehören zum Übernachtungsangebot im Schweizer Tourismus. International bekannte Sterne geben einen zuverlässigen Hinweis auf die Qualität und helfen dem Gast bei der Wahl seiner Unterkunft.</p>

Ratgeber

Nachfolgend einige Definitionen zu den wichtigsten Ausdrücken im Bereich Qualitätsförderung:

Qualitätsanspruch

Selbst festgelegtes Leistungsniveau, um segmentspezifische Gäste- und Mitarbeiterwünsche zu befriedigen

Qualitätsentwicklung

Aktive Pflege des Leistungsniveaus und kontinuierliche Verbesserung

Qualitätssicherung

Bewusste Überprüfung des Leistungsniveaus sowie Reaktionen bei Abweichungen

Gesagt, getan!

"Gäste beschwerten sich nicht - sie kommen einfach nicht mehr."

"Erlebnis-Inszenierung ist die Kunst, auf den Bauch zu zielen und die Brieftasche zu treffen"

"Qualität ist zwar nicht alles, aber ohne Qualität ist alles nichts."

Veranstaltungen

Was	Wer	Wann	Wo	Anmeldung
<u>1. Schweizer KMH Tag</u> "Ist Erfolg für Kleinbetriebe bezahlbar?"	Gastrouisse	11.09.08	Hotel Seeburg, Luzern	Siehe Newsletter
<u>Der Reception Kurs</u> "Erste Bausteine für den Start am Front Office"	Gastrouisse	nächste Kurse: 06.10.08 - 17.10.08 04.05.09 - 15.05.09	Direkt in Hotels, Region Bern	Siehe Newsletter
<u>Der Bar Kurs</u> "Coole Drinks - Heiss geliebt"	Gastrouisse	nächste Kurse: 01.09.08 - 06.09.08 03.11.08 - 08.11.08	Barfachschiule Thörig, Zürich	Siehe Newsletter
<u>Der Pizzaiolo Kurs</u> "Pizza, Antipasti, Focaccia & Co."	Gastrouisse	nächste Kurse: 08.09.08 - 12.09.08	Pizzafachschiule, Zürich	Siehe Newsletter
<u>GastroEvent.08</u> "Menschen. Themen. Meinungen."	Gastroconsult	03.11.08 ab. 13:30 Uhr	Saalbau, Kirchberg	Siehe Newsletter
<u>"5 vor 5"</u> Referate zu BVG / 3. Säule / Steuern und Wissenswertes rund ums Erb- und Eherecht in 75 Minuten von Profis aus erster Hand.	Gastroconsult Käser- Treuhand BKT	12.11.08 16:55 - 18:55	Stadt Bern	Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos (Website)
<u>"2 vor 2"</u> Referate zu BVG / 3. Säule / Steuern und Wissenswertes rund ums Erb- und Eherecht in 75 Minuten von Profis aus erster Hand.	Käser- Treuhand	27.11.08 13:58 - 15:58	Wil	Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos (Website)