

Best Western Swiss Hotels: Von der jährlichen Kontrolle in den Mitglied-Betrieben

# Auf Qualitätsinspektions-Tour



FOTOS: C. BACHMANN

Qualitätsinspektorin Sarah Lips von Best Western Swiss Hotels nimmt es bei der Inspektion im Hotel Glockenhof genau.

**Christine Bachmann** Als Mitglied von Best Western Swiss Hotels muss sich der Hotelier neben der Klassifikation einer Qualitätskontrolle stellen. GastroJournal war mit auf Inspektion.

Kurz vor 9 Uhr im Best Western Premier Hotel Glockenhof in Zürich. Qualitätsinspektorin Sarah Lips von Best Western Swiss Hotels hat bereits eine Nacht im Betrieb zugebracht und einen ersten Eindruck gewonnen. Ihren Besuch hat sie gemäss Vorschrift vier Tage vorher per Telefon und einen Tag davor per E-Mail angekündigt. «Die Qualitätskontrollen in unseren Mitglied-Betrieben finden alle 11 Monate statt», erzählt Sarah Lips. Bei ihrer Kontrolle berücksichtigt sie neben den harten auch die weichen Faktoren. So spielen Gästemeinungen auf den externen wie internen Portalen bei der Bewertung ebenfalls eine wichtige Rolle. Für Gastgeber Matthias Sutter vom Glockenhof ist die Qualitätskontrolle bereits Usanz. «Ich schätze die Inspektion sehr. Sie lässt uns unsere eigenen Ansprüche hochhalten.»

**9 Uhr:** Der erste Teil der Inspektion beginnt – das Feedbackgespräch. Neben Gastgeber Sutter nehmen auch Leiterin Hauswirtschaft Eli

Freitag, ihre Stellvertretung Patrizia Kleiner und Direktionsassistent Edgar Aregger daran teil. Matthias Sutter berichtet, was sich im letzten Jahr im Hotel betreffend Umbau und Neuerungen getan hat: «Die Renovationen im Haus sind jetzt abgeschlossen ...», führt er aus. Sarah Lips hört zu und notiert.

**9.10 Uhr:** Lips hat im Vorfeld bereits eine Kontrolle in ihrem Zimmer durchgeführt und noch einige Fragen, die sie sich beantworten lässt. Diese reichen von «Wie viele Fruchtsäfte sind in der Minibar?» über «Wie sieht es mit Freizeitangeboten aus?» bis hin zu «Was wird im Bereich des Energie- und Wassersparens getan?». Zudem wird während des Gesprächs festgestellt, dass der Flyer des Glockenhofs hinsichtlich Brandschutz nicht mehr auf dem neuesten Stand ist. Er muss ersetzt werden.

**9.30 Uhr:** Das Gespräch ist beendet. Sarah Lips geht auf Tour mit Eli Freitag und Patrizia Kleiner vom Housekeeping.

**Zimmer 101:** Sarah Lips begutachtet zuerst die Betten. Sauberkeit ist auch bei der Qualitätsinspektion von Best Western das oberste Credo. Es passt. Lips ist zufrieden, auch im Badezimmer. Hier schaltet sie noch kurz den Föhn ein und nimmt die Chrom-Wasserhähne genauer unter die Lupe. Während der Inspektion fotografiert Sarah Lips immer wieder und notiert Details auf ihren Block. «Die Fernschilde müssen bis 2017 übrigens 81 Zentimeter in der Diagonale betragen», informiert sie das Housekeeping. Ein Standard, der von Best Western gefordert wird. «Solche ins Budget eingreifende Neuerungen teilen wir so früh wie möglich mit, damit sich die Hoteliers drauf einstellen können.» Die Qualitätsinspektion für Best Western Premier Hotels steht einer Klassifikation in nichts nach. Es finden sich gar Punkte, die im Klassifikationssystem erst ab 5-Sterne gefordert werden, wie beispielsweise das «totally black out» in den Zimmern oder vier Kissen auf dem Bett.

**Zimmer 211:** Hier erkundigt sich Sarah Lips, wo die Wäsche gewaschen wird. «Die Frottee-Wäsche waschen wir hier, den Rest geben wir auswärts», antwortet Eli Freitag. An den Tagesvorhängen findet Lips feine Quetsch-

spuren der Fenster. «Die werden von den Gästen immer wieder gerne eingeklemmt», erklärt Freitag. «Wir kümmern uns aber bereits darum.»

**Zimmer 205:** Das vor kurzem frisch renovierte Zimmer weist bereits einige Spuren von Abnutzung auf bei der Kofferablage. «Hier haben wir bereits eine Offerte kommen lassen», sagt Freitag, die sich sichtlich über die frühzeitige Abnutzung ärgert. «Manchmal hätte das Housekeeping gerne ein Wort bei den Umbauten mitzureden. Aber hier treffen immer Ästhetik und Praktikabilität aufeinander.» Insgesamt kontrolliert Sarah Lips an diesem Morgen 10 Zimmer.

**10.45 Uhr:** Es folgt der öffentliche Bereich. Lips inspiziert die Toiletten, stellt weitere Fragen und fotografiert. Auch ein kurzer Abstecher in den Frühstücksraum und in die Konferenzsäle wird gemacht.

**11 Uhr:** Die Tour ist beendet. Sarah Lips macht sich vor Ort an ihren Report. «Wir müssen den Report jeweils am gleichen Tag schreiben, kontrollieren lassen und abschicken. Sonst ist er ungültig», erklärt sie. Den Bericht verfasst sie auf Englisch, da er ins amerikanische Mutterhaus übermittelt wird. Im Bericht werden die Mängel sowie die Ausnahmeregelungen erfasst, die speziell für diesen Hotelbetrieb gelten. Bei kritischen Entscheidungen, die ein Ab- oder Aufstufung bewirken könnten, bespricht sie sich kurz mit der Qualitätschefin von Best Western Swiss Hotels. «Mit den steigenden Gästebedürfnissen haben auch die Standards zugenommen, und es kommen immer mehr dazu», erzählt Lips.

**13 Uhr:** Der Report ist fertig, und das zweite Feedbackgespräch findet statt. Punkt für Punkt geht Sarah Lips den Report durch und lässt ihn sich am Ende von den Mitarbeitenden des Hotel Glockenhof bestätigen. Nun ist er versandbereit.

**13.30 Uhr:** Die Qualitätsinspektion im Glockenhof ist vorbei.

## EN BREF

L'hôtelier qui est membre de Best Western Swiss Hotels doit se soumettre, en plus d'une classification, à un contrôle annuel de qualité. GastroJournal a accompagné une inspection au Best Western Premier Hotel Glockenhof à Zurich.