

tagung

21.06.2015

Exzellenter Service als Chance für Schweizer Hotellerie



Carsten K. Rath. (Bild: carsten-k-rath.com)

Wegen des starken Frankens muss die Schweizer Hotellerie um jeden Kunden kämpfen. Entscheidend sei dabei ein exzellenter Service, wie «Kameha»-Gründer Carsten K. Rath am ersten BDO-Hoteltag in Zürich erläuterte.

Wer in der heutigen Hotellerie Erfolg haben will, muss seine Gäste umwerben, dies wurde an der erstmals durchgeführten Hoteltag des Unternehmens für

Wirtschaftsprüfung und Treuhand, BDO, in Zürich thematisiert.

Exzellenter Service ist für Carsten K. Rath das Zauberwort. Der CEO des neuen Top-Hotels Kameha Grand Zürich und Gastgeber der Tagung betonte vor Schweizer Hoteliern: «Erfolgreich denkt man nicht in Geschäftsideen, sondern in Serviceideen.»

Herzlichkeit und Qualität

Woraus besteht exzellenter Service? Aus Herzlichkeit und Qualität.

«Wer im Hotel arbeitet, muss Menschen mögen», sagt Carsten K. Rath. Mitarbeiter mit grossem Herz und wachem Verstand seien unschlagbar. Die Folge: Kundenloyalität.

Auch Qualität ist für Carsten K. Rath mehr als eine gute Leistung: «Qualität ist der Abgleich zwischen dem, was der Gast erwartet, und dem, was er im Hotel erlebt.» Im Kameha Grand Zürich üben die Mitarbeiter exzellenten Service systematisch mit dem Lernprogramm Welearning, einer Weiterentwicklung des E-Learning.

mehr in «hotellerie»:

- » [SV Hotel ist neue Betreiberin von zwei Hotels in München](#)
- » [Motel Plus gründet Untermarken](#)
- » [Frankreich verbietet Ratenparität per Gesetz](#)
- » [Jahrestreffen der deutschsprachigen Hotellerie- und Gastronomieverbände](#)
- » [Gesundheitstourismus: Eine Chance für die Schweizer Hotellerie](#)

» [mehr](#)

nichts verpa

htr.m

Registrieren S
täglichen New

aktuelle Aus



O

Herzlichkeit und Qualität

Woraus besteht exzellenter Service? Aus Herzlichkeit und Qualität.

«Wer im Hotel arbeitet, muss Menschen mögen», sagt Carsten K. Rath.

Mitarbeiter mit grossem Herz und wachem Verstand seien unschlagbar.

Die Folge: Kundenloyalität.

Auch Qualität ist für Carsten K. Rath mehr als eine gute Leistung: «Qualität ist der Abgleich zwischen dem, was der Gast erwartet, und dem, was er im Hotel erlebt.» Im Kameha Grand Zürich üben die Mitarbeiter exzellenten Service systematisch mit dem Lernprogramm Welearning, einer Weiterentwicklung des E-Learning.

Carsten K. Rath plädiert für den Mut, nicht andere nachzuahmen, sondern eigene Wege zu gehen. In seinen Hotels setzt er diese Haltung um. Obwohl sie 5-Sterne-Komfort bieten, verzichten sie auf die Sterne-Auszeichnung und setzen auf die Tradition der Grand Hotels. Jeder Gast soll hier seinen Lieblingsplatz finden, sich zuhause fühlen, umsorgt, geborgen. Das Konzept findet Anklang: Das erste Kameha Grand in Bonn wurde 2011 vom Diners-Club-Magazin zum weltbesten Hotel des Jahres erkoren.

Von der internationalen Konkurrenz abheben

Patrick Knüsel, Leiter des BDO-Kompetenzzentrums für Hotellerie und Gastronomie, bestätigt am BDO Hoteltag:

«Für die Hotellerie im Hochpreisland Schweiz ist exzellenter Service die Chance, sich von der internationalen Konkurrenz abzuheben, gerade dann, wenn der Franken so stark ist.» Über den Preis könne sie sich nicht im Wettbewerb behaupten. (htr/npa)

[Chance für die Schweizer Hotellerie](#)

[» mehr](#)