



SQS 9004

DAS SEEHOTEL WALDSTÄTTERHOF AUF DEM WEG ZUR HÖCHST- LEISTUNG!



MIT SQS 9004 auf dem Weg zur Höchstleistung

Die SQS hat das Bewertungsmodell SQS 9004 entwickelt, das einerseits den Forderungen der Norm ISO 9001:2000, den Empfehlungen des Leitfadens ISO 9004:2000 und andererseits einem Rating in Richtung TQM gerecht wird. Das Seehotel Waldstätterhof in Brunnen gehört zu den ersten Unternehmen der Schweiz, das diese begehrte SQS 9004-Urkunde für die ganze Unternehmung erhalten hat.

DIE UNTERNEHMENSPHILOSOPHIE des Seehotels Waldstätterhof

«Qualitätsmanagement ist eine Philosophiefrage! Wir müssen eine neue Einstellung zum Gast, zu den MitarbeiterInnen und zur Dienstleistung generell entwickeln. Wir müssen vermehrt versuchen, uns in die innersten Sehnsüchte unserer Gäste hineinzu fühlen. Dabei spielen Leadership- und Management-Qualitäten wie: Bestehendes in Frage stellen, selbständiges Handeln fördern, Leistungen anerkennen, für eine gemeinsame Zukunft begeistern und Vorbild sein im Denken und Handeln eine viel grössere Rolle als reine Qualitätssicherungsmassnahmen», kommentiert Hubert Rizzi, Direktor des Seehotels Waldstätterhof in Brunnen. Das SQS 9004 ist eine generelle Standortbestimmung auf dem praxisnahen Weg zur Business Excellence. Es ist ein Führungsinstrument, das der kontinuierlichen Verbesserung dient und das zudem durch eine externe Bewertung der SQS im 3-Jahresrhythmus unsere Arbeit fördert und bestätigt.

GÄSTEZUFRIEDENHEIT

Der Weg zum Erfolg

Ob Gäste wiederkommen oder gar zu Stammgästen werden, hängt zum grössten Teil von dem umfassenden Interesse, dem Dienstleistungsgefühl und der Gastlichkeit ab. Durch die ständige Verbesserung der Prozesse, die permanente Kundenbefragung und das Messen der kritischen Erfolgsfaktoren sind wir in der Lage, Kundenwünsche und -bedürfnisse schneller zu erkennen und die entsprechenden Massnahmen einzuleiten. Die Kultur der Verbesserung soll nach aussen durch Flexibilität und Kompetenz spürbar sein, zur Wettbewerbsfähigkeit unseres Hauses beitragen und die Qualitätsentwicklung in der Schweizer Hotellerie entscheidend mitprägen.

GELEBTE KOMMUNIKATION

Transparenz, Akzeptanz, Vertrauen

Nur informierte MitarbeiterInnen übernehmen Verantwortung, d. h. wir müssen lernen, offen zu kommunizieren. Mit unserer Qualitätswerkstatt haben wir eine Kommunikationsinsel geschaffen, durch die der rege fachliche und kreative Austausch institutionalisiert ist. Wertschöpfung kommt von Wertschätzung!

POSITIVE EINSTELLUNG

zu Gästen und MitarbeiterInnen

Wir müssen fähig sein, mit unseren Gästen und MitarbeiterInnen echte zwischenmenschliche Beziehungen herzustellen und auf ihre Bedürfnisse aufzubauen. Nur Eigenschaften wie Phantasie, Kreativität und emotionale Intelligenz werden die unerlässlichen Anpassungen an unsere moderne Gesellschaft ermöglichen. Wir brauchen heute neue, ganzheitlich denkende und handelnde Führungskräfte, die gemeinsam mit ihren MitarbeiterInnen eine neue Unternehmenskultur entwickeln, in der die wirtschaftlichen Aspirationen in Einklang gebracht werden mit humanökologischen Zielsetzungen.

IHRE QUALITÄTSPARTNER

für alle Fragen in Sachen Gastfreundschaft,
Management und Qualität

SQS, Bernstrasse 103, CH-3052 Zollikofen
Telefon +41 31 910 35 35, Fax +41 31 910 35 45
headoffice@sqs.ch
www.sqs.ch

Seehotel Waldstätterhof, CH-6440 Brunnen
Telefon +41 41 825 06 06, Fax +41 41 825 06 00
info@waldstaetterhof.ch
www.waldstaetterhof.ch