



LES TROIS ROIS

Zertifizierung nach ISO 9001:2000 erfolgreich bestanden

Basel. In weniger als 2 Jahren nach der Wiedereröffnung erlangt das 5-Sterne-Superior-Hotel Les Trois Rois die Zertifizierung für eine erfolgreiche Umsetzung der ISO-Norm 9001:2000. Das Les Trois Rois erfüllt damit vorzeitig die Auflage der Vereinigung Swiss Deluxe Hotels, wonach alle Mitglieder bis Ende 2008 ein zertifiziertes Managementsystem nachweisen müssen. Es zeigt damit aber vor allem auch, dass exzellente Leistungen gegenüber dem Gast das Ergebnis von strukturierter und geplanter Arbeit im Hintergrund sind. Die Übergabe des Zertifikats der Zertifizierungsstelle Swiss TS findet am 22. Januar 2008 im Les Trois Rois statt.

Medienmitteilung vom 21. Januar 2008

Dienstleistungsqualität mit System

Der Erfolg eines Dienstleistungsunternehmens ist eng mit der Qualität verbunden. Dienstleistungen treffen die Gäste immer direkt; Qualitätsmängel können nicht aussortiert werden, wie das zum Beispiel in der Produktion möglich ist. Über die Hardware kann man sich heutzutage nur schwer von anderen Luxushotels unterscheiden, aber bei dem Verhalten der Mitarbeitenden in Bezug auf professionellen Service und Freundlichkeit steckt noch viel Potenzial. Klare Arbeitsabläufe und Prozesse führen zu mehr Sicherheit bei der Arbeitsausführung und damit zu einer höheren Motivation der Mitarbeitenden. Ein aktives Schulungsmanagement stellt die Förderung und Entwicklung der Mitarbeitenden sicher. Und immer steht dabei das Wohl des Gastes im Mittelpunkt. Mit der Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems sind die Arbeitsabläufe und Dienstleistungen seit Wiedereröffnung des Hotels im März 2006 massiv optimiert worden – so lautet das Fazit der Geschäftsleitung des Les Trois Rois.

Den Teamspirit der Mitarbeitenden fördern

Das gemeinsame Projekt zur Einführung des Qualitätsmanagements stärkte den Teamspirit im Unternehmen. Durch die Arbeit in interdisziplinären Quality-Teams verbesserten sich das abteilungsübergreifende Denken und die Zusammenarbeit auf allen Hierarchiestufen. „Wir haben jetzt in den Teams lauter kleine Qualitätsmanager“ freut sich die Qualitätsmanagerin Claudia Abu Khadrah, die von Anfang an das Projekt begleitete. Die Tatsache, dass die Mitarbeitenden während des Zertifizierungsaudits gerne noch mehr über ihre Aufgaben und Abläufe erzählt hätten, zeigt, dass die Mitarbeitenden sich stark mit dem System identifizieren und den Sinn verstanden haben. „Sie können stolz sein. Ich spüre die Freude im Haus, und dass das System gelebt wird“, sagt der Lead Auditor Stéphane Graul von der Zertifizierungsstelle Swiss TS in Wallisellen bei seiner Rede zum Abschluss des Audits.

Verbesserungspotenziale frühzeitig erkennen

Und was bringt die Zukunft? Der Grundstein für eine ständige Optimierung ist gelegt. Effizientere Abläufe tragen wesentlich dazu bei, die Kosten zu senken. „Wir werden noch besser!“ spornet General Manager Tanja Wegmann die Mitarbeitenden enthusiastisch an.



LES TROIS ROIS

“Dadurch, dass wir gut organisiert sind, erkennen wir gezielt die Bereiche, wo wir uns verbessern können. Mit dem Managementsystem werden wir unsere Unternehmensziele effizienter erreichen. Unsere Gäste sind anspruchsvoll - wir wollen ihre Erwartungen übertreffen. Nur mit ständiger Weiterentwicklung und einer Top-Leistung können wir neue Gäste begeistern, Mitarbeitende motivieren und Stammgäste gewinnen.“ Qualitätsmanagement hört nicht mit der Zertifizierung auf – da beginnt es erst richtig.

Medienkontakt:

Grandhotel Les Trois Rois
Esther Mischler, Marketing Communications Manager
Blumenrain 8
4001 Basel | Schweiz

Tel. +41 61 260 50 50

Fax +41 61 260 50 60

pr@lestroisrois.com

Bilder des Hotels in Druckqualität zur Veröffentlichung finden Sie unter www.lestroisrois.com > Portrait > Medien > Pressebilder.

An Basels exklusivster Lage, direkt am Rhein gelegen, bietet das Les Trois Rois seinen Gästen 101 Zimmer und Suiten, drei hervorragende Restaurants, eine genussvolle Bar, sieben vielseitig verwendbare Bankett- und Seminarräume und einen für die Stadt und Region Basel unvergleichlichen Ballsaal. Das Les Trois Rois mit rund 170 Mitarbeitern hat sich zum Ziel gesetzt, sich als eines der führenden 5-Sterne-Stadthotels in der Schweiz und in Europa zu etablieren und die höchsten Qualitätsansprüche in allen Belangen zu erfüllen.

Auch das Schwesterhotel des Les Trois Rois, das Grandhotel Bellevue in Gstaad, erreichte im Juni 2007 als erstes 5-Stern-Hotel der Region Gstaad-Saanen die Zertifizierung nach ISO 9001:2000 und erfüllte damit ebenfalls die Voraussetzungen für den Erhalt der höchsten Qualitätsauszeichnung von Schweiz Tourismus, das so genannte Q3-Label.
Mehr Infos unter: www.bellevue-gstaad.ch.