

Jeder Erfolg beginnt mit einer Idee!

PROZESSOPTIMIERUNG IM BETRIEB

Durch verbesserte Prozesse mehr
Gästebegeisterung - aus der Praxis für die Praxis

Impulsvortrag von Lydia Albers

Parchim, 25. Oktober 2022



Quelle: Logbuch International, 2020



Welcome to Metropolregion Hamburg. Gemeinsam international - Qualifizierung, Kompetenzförderung und internationale Positionierung
Vortrag für den Tourismusverband Mecklenburg-Schwerin e.V. © Lydia Albers | 25.10.2022 | Seite 1



Projekt der Metropolregion Hamburg

„Gemeinsam International“ - Qualifizierung, Kompetenzförderung und internationale Positionierung“

Ziel

Steigerung der internationalen Gästenachfrage und Verbesserung der Wertschöpfung in den Betrieben

Projektpartner

Über 30 touristische Organisationen, 7 IHK-Vertretungen, Landkreise, Dachmarken sowie weitere touristische Organisationen

Zeitraum

April 2020 – Februar 2023

Projekträger

Landkreis Nordwestmecklenburg

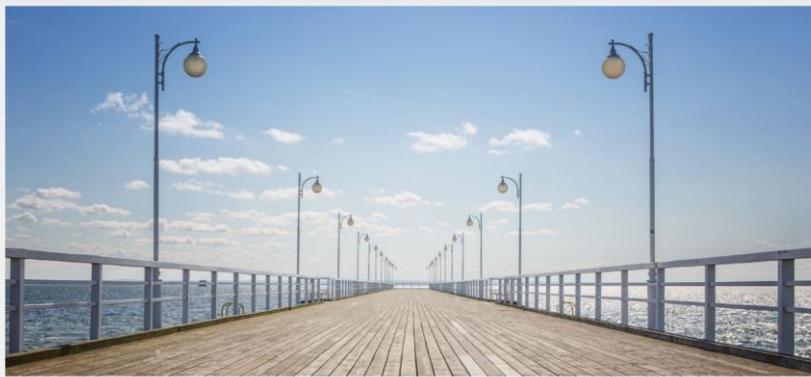
Projektmanagement

Federführung Verband Mecklenburgische Ostseebäder e.V.



Welcome to Metropolregion Hamburg. Gemeinsam international - Qualifizierung, Kompetenzförderung und internationale Positionierung
Vortrag für den Tourismusverband Mecklenburg-Schwerin e.V. © Lydia Albers | 25.10.2022 | Seite 2





Quelle: Logbuch International, 2020



Welcome to Metropolregion Hamburg. Gemeinsam international - Qualifizierung, Kompetenzförderung und internationale Positionierung
Vortrag für den Tourismusverband Mecklenburg-Schwerin e.V. © Lydia Albers | 25.10.2022 | Seite 3



Kostenlose Bildungsformate

2 Onlineseminare (2x halben Tag inkl. Praxisvertiefung)

- Feedbackmanagement am 07.11. und 17.11.22
- Mitarbeitermotivation/ -bindung 21.11. und 30.11.22

Zweitätiges SQD-Themenseminar

- Am 10.-11.11.2022 in Lübeck
- Inhalte
 - Q-Coach-Ausbildung + Fit für den internationalen Gast
(*hier kostenlos, sonst Kosten in Höhe von 349,00 Euro*)

Halbtägige Sprachtrainings

- Termine im Veranstaltungskalender
- Inhalte
 - Einen guten 1. Eindruck machen, Höflichkeitsformen,
Basisvokabular



Welcome to Metropolregion Hamburg. Gemeinsam international - Qualifizierung, Kompetenzförderung und internationale Positionierung
Vortrag für den Tourismusverband Mecklenburg-Schwerin e.V. © Lydia Albers | 25.10.2022 | Seite 4



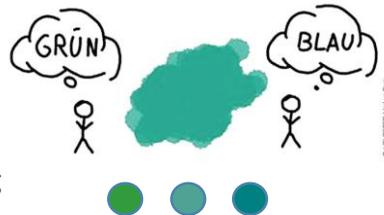
Worum geht in diesem Vortrag?

- ❁ Wahrnehmung und Erwartungen mit Blick auf unsere Abläufe im Betrieb
- ❁ Gestaltung von (Service-)Abläufen (Vorgehen und Gestaltungsbeispiele)
- ❁ Vorteile durch die Dokumentation Ihrer Abläufe
- ❁ Erfolgsfaktoren und Zusammenfassung

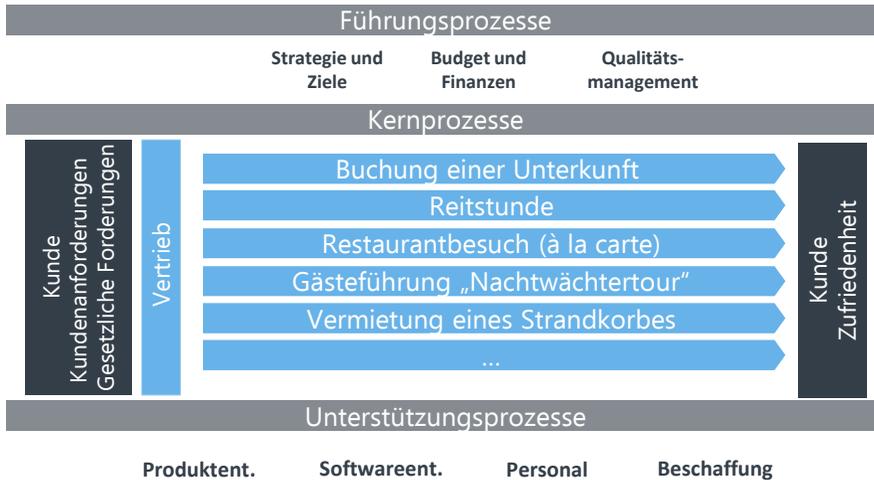


Wahrnehmungen und Konsequenzen

- Erfüllung von Anforderungen bei subjektive Wahrnehmung
- Verschiedene Sichtweisen im Alltag
- Selten richtig oder falsch, sondern andere Wahrnehmung und unterschiedliche Erwartungen
- Meist wenig Raum für den Austausch der Wahrnehmungen
- Uns sind unterschiedliche Dinge wichtig
- Das was uns am Wichtigsten ist, hat am meisten Einfluss auf unsere Qualitätswahrnehmung
- Erst ein Erlebnis für zur Begeisterung
- Beschäftigen Sie sich bewusst mit Erwartungen Ihrer Gäste um Ihre Abläufe zu gestalten



Viele Prozesse ergeben eine Prozesslandschaft



Quelle: SQD e.V. 2020



Welcome to Metropolregion Hamburg. Gemeinsam international - Qualifizierung, Kompetenzförderung und internationale Positionierung
Vortrag für den Tourismusverband Mecklenburg-Schwerin e.V. © Lydia Albers | 25.10.2022 | Seite 9



Serviceketten – ein Werkzeug von SQD

Qualitätswerkzeuge richtig anwenden!

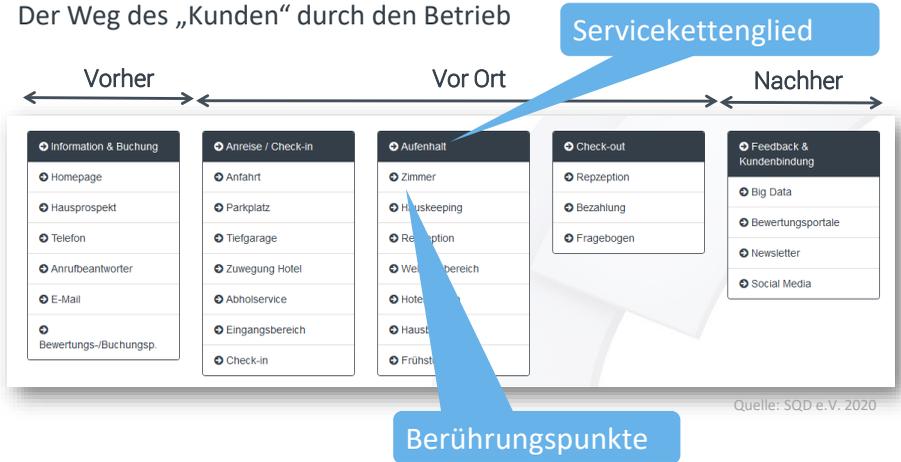


Welcome to Metropolregion Hamburg. Gemeinsam international - Qualifizierung, Kompetenzförderung und internationale Positionierung
Vortrag für den Tourismusverband Mecklenburg-Schwerin e.V. © Lydia Albers | 25.10.2022 | Seite 10



Serviceketten – ein Werkzeug von SQD

Der Weg des „Kunden“ durch den Betrieb



Welcome to Metropolregion Hamburg. Gemeinsam international - Qualifizierung, Kompetenzförderung und internationale Positionierung
 Vortrag für den Tourismusverband Mecklenburg-Schwerin e.V. © Lydia Albers | 25.10.2022 | Seite 12



Serviceketten – ein Werkzeug von SQD (1)

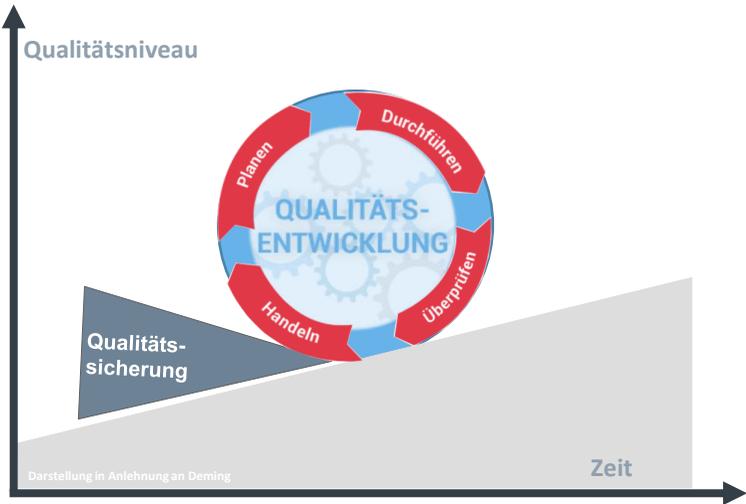
Erstellung unserer gemeinsamen Servicekette mit den einzelnen Kettengliedern					1
Unser Betrieb: _____					
Name der Servicekette: _____ für die Zielgruppe: _____					
Kettenglieder (KG)	Kettenglied 1: ⇨	Kettenglied 2: ⇨	Kettenglied 3: ⇨	Kettenglied 4: ⇨	
Namen der KG:					
Berührungspunkt 1					
Berührungspunkt 2					
Berührungspunkt 3					
Kettenglieder (KG)	Kettenglied 5: ⇨	Kettenglied 6: ⇨	Kettenglied 7: ⇨	Kettenglied 8: ⇨	
Namen der KG:					
Berührungspunkt 1					
Berührungspunkt 2					
Berührungspunkt 3					

Serviceketten – ein Werkzeug von SQD (2)

Ihr Betrieb: _____	Servicekette für die Kundengruppe: _____						
Nummer des Kettengliedes: _____	Name des Kettengliedes: _____						
Berührungspunkt: _____	Selbsteinschätzung <small>1=erfüllt; 6= nicht erfüllt</small>						
Kundenerwartungen	1	2	3	4	5	6	Maßnahmenideen



Kontinuierliche Weiterentwicklung mit Hilfe des PDCA-Zyklus



Quelle: SQD e.V. 2020



Beispiele für Checklisten

Küche	
K1	Herd und Backofen mit Ofenreiniger einsprühen und einwirken, zudem nach Bedarf Wasserkocher und Kaffeemaschine mit Essigreiniger einweichen lassen
K2	Herd und Backofenreinigen
K3	Fenster putzen mit Rahmen innen und außen, wenn vorhanden Fliegenetze abwischen
K4	Geschirr und Töpfe raus räumen, auf Sauberkeit, Beschädigung und Vollständigkeit kontrollieren und entsprechend reinigen und nach Bedarf ersetzen bzw. ergänzen
K5	Schränke innen, außen und von oben abwischen
K6	Kühl- und Gefrierschrank aus-/abwischen, bei keiner Anreise am gleichen Tag die Türen offen lassen, bei Anreise am gleichen Tag Kühl-/Gefrierschrank anstellen, Türen schließen
K7	Besteck und Geschirr zählen, nach Bedarf reinigen und ersetzen
K8	Wasserkocher, Kaffeemaschine Spülbecken und Arbeitsfläche säubern und polieren
K9	Küchenrolle, Backpapier, Spüli, Spülmaschinentaps überprüfen, nach Bedarf ergänzen
K10	3 Geschirrhandtücher, 1 Wischlappen, Spüli, Spülschwamm, Feudel samt Eimer herrichten
K11	Küchen-/Flurbereich wischen, gesäuberte Fußmatte ausrichten
K12	Außentritt von innen und außen putzen, Scheiben polieren, Außendekoration (Blumentopf, Begrüßungsherz) kontrollieren und nach Bedarf säubern/herrichten
K13	Schlüssel außen stecken lassen

Checkliste

morgens:

- TI lüften
- Licht einschalten (OG, EG, Biomaris-Vitrine, WC)
- Treppenbeleuchtung einschalten (HdG)
- Schlüsselkasten öffnen
- Briefkasten (TI) leeren
- Prospektautomat prüfen
- Zimmernachweisanlage prüfen
- Zeitungen reinholen (Kasten TI) und auslegen
- 1 Satz Zeitungen zurücklegen (OHA, KN, LN)
- Auslage aktualisieren (auf Datum achten!) und auffüllen
- Speisekartenständer aktualisieren
- Klappenschrank TI auffüllen
- Aushang aktualisieren (Veranstaltungsdatum beachten!)
- Türschilder tauschen (TI, 2x HdG)
- Meckerkasten leeren, Eingangsstempel auf Fragebögen
- Behinderten-WC aufschließen
- Wickelraum aufschließen
- Fahrradständer, Zeitungsschilder rausstellen (TI, Promenade, Tür HdG)
- Öffentl. WC kontrollieren, Licht einschalten
- Tür von der TI zum HdG aufschließen
- E-Mails abfragen und on der Liste bestätigen
- Anrufbeantworter abschalten und abhören
- Schachfiguren aufstellen (im Sommer)
- Terrassentür öffnen (im Sommer)
- Tische und Stühle aufschließen (im Sommer)
- Flipchart mit Tagesaktuellen Veranstaltungen beschriften
- Kartenständer auffüllen

Quelle: Lydia Albers, 2018



Welcome to Metropolregion Hamburg, Gemeinsam international - Qualifizierung, Kompetenzförderung und internationale Positionierung
Vortrag für den Tourismusverband Mecklenburg-Schwerin e.V. © Lydia Albers | 25.10.2022 | Seite 16



Beispiele für prozessunterstützende Formulare

Veranstaltungsplanung

1. Veranstaltungsdaten

Datum, Wochentag	Beginn (Uhrzeit)	Ende (Uhrzeit)
Anlass der Veranstaltung		
Anzahl Erwachsene		Anzahl Kinder (bis 12 J.)

2. Veranstaltungsdetails

Raum: _____ Menüart: _____
 Sektempfang Menü oder Buffet

Speisewünsche					

Spezielle Wünsche					
Anzahl Vegetarier:	Anzahl Veganer:	Anzahl Laktose-Unverträgliche:	Anzahl Gluten-Unverträgliche:	Anzahl Kinderstühle:	Anzahl Rollstuhlplätze:

Weitere Wünsche und Besonderheiten:

Weine, Getränkewünsche

Kaffee, Verteiler/ Schnäpse

Quelle: Lydia Albers, 2022

Blumen

Dekoration sein ja, in Form von:

--

Menükarte sein ja, mit folgendem Text:

--

Bemerkungen - Hinweise

--

Stornierungsbedingungen:
 Bei einer Absage der Veranstaltung x Tage vor Veranstaltungsbeginn entstehen Ihnen Kosten in Höhe von $x\%$ des Auftragsvolumens. Änderungen in der Personenzahl können bis x Tage vor der Veranstaltung kostenfrei berücksichtigt werden.

3. Kontaktdaten

Vor-/ Nachname	Straße, Hausnr.	PLZ, Ort
Telefon		E-Mail-Adresse

4. Vertragsabschluss

Zahlungsart			Anzahlung erforderlich	
<input type="checkbox"/> bar	<input type="checkbox"/> per Karte	<input type="checkbox"/> Selbstzahler	<input type="checkbox"/> auf Rechnung	<input type="checkbox"/> ja, Höhe: <input type="checkbox"/> sein

Datum, Unterschrift Gast	Datum, Unterschrift



Welcome to Metropolregion Hamburg, Gemeinsam international - Qualifizierung, Kompetenzförderung und internationale Positionierung
Vortrag für den Tourismusverband Mecklenburg-Schwerin e.V. © Lydia Albers | 25.10.2022 | Seite 17



Beispiele für abgestimmtes Miteinander

Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters

Name: _____ Vorname: _____
 Bereich: _____ Pate: _____
 Eintritt: _____
 Datum: _____ Bereichsleitung: _____

Schritt	Tätigkeit / Beschreibung	Datum	erledigt
1	Einrichtung des Arbeitsplatzes Zusammenstellung der erforderlichen Informationen für den neuen Mitarbeiter: Arbeitsvertrag Personalfragebogen interne Regelungen Stellenbeschreibung Informationsblatt Hepatitis B Informationsblatt Datenschutz Informationsblatt Arbeitssicherheit Informationsblatt Brandschutzordnung Beitrittserklärung		
2	Einführungsgespräch über das Unternehmen über den Arbeitsplatz		
3	Organisatorische Gliederung des Unternehmens		
4	Personaliangelegenheiten Beschwerden Betriebsrat		

Quelle: Lydia Albers, 2016



Beispiele für abgestimmtes Miteinander

Beispiel: Dresscode

Ordnung und Verhalten am Arbeitsplatz

- Büro und Schreibtisch in ordentlichem Zustand halten
- Auf eine saubere Schreibtischumgebung achten
- Müll- und Jacken u.ä. in der Garderobe (Schrank) aufbewahren
- kein Essen am Arbeitsplatz
- Keine privaten Zeitungen, Zeitschriften, Unterlagen etc. auf dem Tisch liegen lassen

Kleidung am Arbeitsplatz

Das ist erwünscht:

- Klassischer Business-Site
- Bluse, Blazer, Stoffhose, knielanger Rock oder Kleid, Kostüm oder Kockerautzug
- Business-Hemd, Krawatte, Sakko, Stoffhose, Anzug
- Geschlossene Schuhe
- Klassisch-sportlicher Stil
- T-Shirt ohne auffälligen Aufdruck, Polo-Shirt (in der TI Dienst-T-Shirt)
- Bluse (in der TI Dienstbluse)
- Pullover, Pullunder
- Blazer, Sakko
- Stoffhose
- gleichmäßig eingefärbte, dunkle Jeans
- Offene und geschlossene Schuhe, Sneakers

Dresscode
Tourismus GmbH

- Tägliches Lüften in den Büroräumen
- Datenschutz beachten (keine Kundenadressen, Kontennummern oder anderes offen legen lassen)
- Beim Verlassen des Arbeitsplatzes Telefon umstellen und den/die Kollegen/Kollegen darüber informieren
- Namensschild in der Tourist Information und bei Veranstaltungen tragen

Das ist nicht erwünscht:

- Bei offiziellen Anlässen: Business-Site, in der TI Dienstbluse, Jackett sowie schwarze Hosen
- Spaghetti-Träger
- Armeleere Oberweite
- T-Shirts mit „schreienden“ Aufdrucken
- Bikinis
- Leggings
- Kurze Hosen und Shorts
- Ausgefärbte, abgetragene Hosen
- Zu locker Aussehen und kirchliche Kleidung
- Freizeitschuhe, wie Sportschuhe und Flip Flops

Das ist noch wichtig:

- Tägliche Körperhygiene
- Mund-/Zahnygiene, vor allem nach dem Verzehr von Alkohol/Knoblauch etc. und dem Konsum einer Zigarette
- Gepflegte Haare und Hände (geringfügige Handwaschen, nicht nur nach dem Toilettergang, ist selbstverständlich)
- Keine (exzentrischen) Nasenschmuck und Piercing
- Saubere und gepflegte Kleidung
- Kein „aufdringliches“ Parfüm
- Dezentres Make-up
- Saubere Schuhe
- Dezentres, passendes Schmuck/Accessories
- Keine sichtbaren Piercinge und Tattoos

Kleidung ist ein Auftragsgeschäft im Berufsalltag. Die HFG vermittelt über die Kleidung ihrer Mitarbeiterinnen Kompetenz, Seriosität, Qualität und Kundenfreundlichkeit. Mit jedem persönlichen Kundenkontakt erfüllen wir die Chance, all dies unter Beweis zu stellen und damit zu zeigen, wie wir zur eigenen Arbeit und somit auch zu unseren Kunden stehen.

Jeder Mitarbeiter ist Repräsentant unseres Unternehmens. Die folgenden Regeln sollen uns dabei helfen, unser Serviceversprechen auszuhalten. Sie gelten für alle Mitarbeiter der Büros und Tourist Information gewerblichen und vor allem unabhängig von Art und Häufigkeit des Kundenkontakts. Schließlich empfangen wir täglich auch unangeordnete, Regensburger Gäste, unsere Partner und Lieferanten.

Quelle: TI Regensburg 2008



Beispiele für den internen Ablauf

Muster: Gesprächsnotiz

Gesächspartner: _____

Datum / ggf. Uhrzeit: _____

eigener (ausgehender) Anruf

eingehender Anruf entgegenommen von: _____

Rückruf erbeten

Inhalt des Gesprächs:

Quelle: Lydia Albers, 2016

Teamverteiler		
Datum:		
Name	Vorname	Kürzel für gelesen
T.	Ralf	
A.	Lydia	
K.	Sebastian	
T.	Steffi	
S.	Julia	
T.	Anke	
P.	Grit	
A.	Katharina	
B.	Lisa	

Info lesen, abzeichnen & weiterreichen – wenn Durchlauf abgeschlossen, dann:

Ablage

zurück an:

Quelle: inspektour, 2008



Beispiele zur Erleichterung der Abläufe



Quelle: Hotel Prisma, Foto Lydia Albers, 2018



Quelle: Hotel Panoramic, 2019

Reparaturen

Unsere Zimmer werden zwar täglich kontrolliert, aber manchmal entgeht uns was. Bitte teilen Sie uns mit, wenn Reparaturen notwendig sind. Dazu füllen Sie die Karte aus und geben diese an der Rezeption ab.

Zimmer-Nr.: _____

Datum: _____

<input type="checkbox"/> Licht	<input type="checkbox"/> Fernseher
<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Bett
<input type="checkbox"/> Möbel	<input type="checkbox"/> Fenster
<input type="checkbox"/> Vorhänge	<input type="checkbox"/> Heizung
<input type="checkbox"/> Tür	<input type="checkbox"/> Schlüssel
<input type="checkbox"/> Dusche	<input type="checkbox"/> Toilette
<input type="checkbox"/> Waschbecken	<input type="checkbox"/> W-Lan
<input type="checkbox"/> Fön	<input type="checkbox"/> Geruch
<input type="checkbox"/> Teppich	<input type="checkbox"/> Steckdose

Bemerkungen:

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Quelle: Lydia Albers, 2016



Beispiele zur Visualisierung



Quelle:
Lydia Albers, 2017



Quelle: Beach Motel, Foto Lydia Albers, 2016



Vorteile der Prozessoptimierung

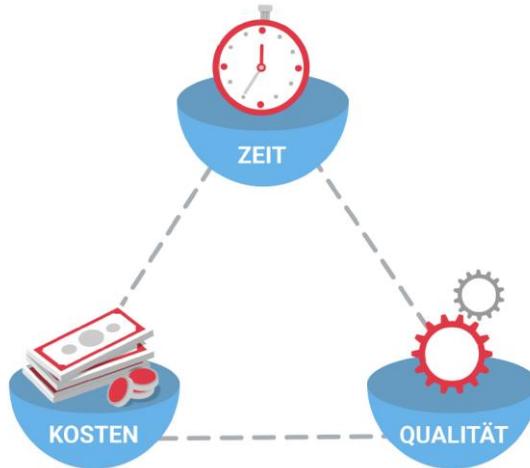
- Zeitersparnis
- Kostenersparnis
- Verbesserung der Abläufe und damit der Qualität der eigenen Leistungen
- Zufriedene, im besten Fall begeisterte Kunden
- Erleichterte Einarbeitung und Arbeitsteilung
- Stärkung der Motivation im Team
- Mehr Erfolg



(Foto: Shutterstock / patpitchaya)



Das Spannungsfeld bleibt...



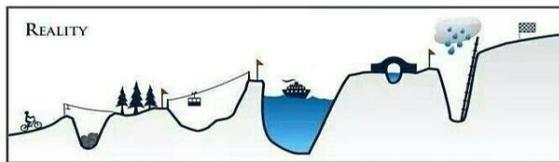
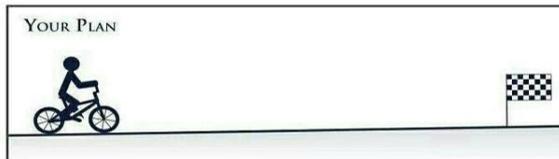
Erfolgsfaktoren in der Prozessoptimierung



Gestalten Sie bewusst Ihre Serviceabläufe

**Seien Sie mutig und machen Sie sich auf den Weg
zu (noch) mehr Gästebegeisterung...**

LOGBUCH 
INTERNATIONAL



Quelle: SQD e.V. 2020

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Lydia Albers
0171 / 1916927
info@lydiaalbers.com



Welcome to Metropolregion Hamburg. Gemeinsam international - Qualifizierung, Kompetenzförderung und internationale Positionierung
Vortrag für den Tourismusverband Mecklenburg-Schwerin e.V. © Lydia Albers | 25.10.2022 | Seite 29

