

# Leuchtende Sterne?

Hotelsterne und Dienstleistungsqualität – diese Erfolgsfaktoren wurden beim OÖ Forum Tourismus und Freizeit diskutiert

OBERÖSTERREICH

Rund 150 Touristiker und Studenten nutzten jüngst das OÖ Forum Tourismus, eine Veranstaltung von Oberösterreich Tourismus und Johannes Kepler Universität Linz, um sich über aktuelle Entwicklungen zu informieren und mit Kollegen auszutauschen.

Qualität im Tourismus beinhaltet viele Komponenten, von der richtigen Hardware bis hin zur perfekten Dienstleistung. „Die einen legen mehr Wert auf messbare

Größen, etwa in Form von Hotelsterne, andere wiederum vertrauen auf persönliche Meinungen und Empfehlungen in Bewertungsplattformen. Dazwischen liegen viele Gestaltungsmöglichkeiten für die Tourismusbranche. Das Forum ist Impuls für Touristiker, sich näher mit dem Thema auseinanderzusetzen und den für ihre Gäste passenden Mix zu schaffen“, erklärt Mag. Karl Pramendorfer, Vorstand des OÖ. Tourismus, die Hintergründe zum diesjährigen Forum.

Birgit Mager, Professorin für Service Design an der Köln International School of Design, zeigte in ihrem Impulsvortrag auf, dass sich Dienstleistungen ebenso gestalten lassen wie Gebrauchsgegenstände und man damit Gäste begeistern kann. „Service Design“ ist ein komplexer Prozess, um Dienstleistungen aus der Sicht der Kunden nützlich, nutzbar und begehrenswert zu gestalten



Karl Pramendorfer, Vorstand OÖ. Tourismus, und Vizerektor Friedrich Roithmayr, Johannes Kepler Universität Linz, mit den Vortragenden Karl Weixelbaumer, Birgit Mager, Kurt Steindl und Georg Ziegler

Foto: OÖ Tourismus

ten sowie sie für den Dienstleister effizient und effektiv zu machen. Anhand der „Kundenreise“ (Customer Journey) wird die vollständige Dienstleistungskette veranschaulicht und daraus kreative, innovationsorientierte Servicemodelle abgeleitet.

## Gästebewertungen sichern Qualität

Fachgruppenobmann Karl Weixelbaumer gab Einblick in die Hotelklassifizierung neu, die seit Jänner dieses Jahres auf europaweit einheitliche Standards gebracht wird. Neben den bisherigen Kriterien werden dabei künftig auch Gästebewertungen berücksichtigt. Auch die Mystery-Guest-Analysen der Beratungsfirma Gastlichkeit & Co zielen

darauf ab, die Qualität von Quartier und Social Skills der Gastgeber zu testen und durch anschließende Feedbackrunden zur Qualitätssicherung im Beherbergungsbetrieb beizutragen. „Wichtig ist, dass sich der Gast als Mensch wohlfühlt. Gastgeber erreichen das nur durch ehrliche Zuwendung und aufrichtige Gastfreundschaft“, meinte Kurt H. Steindl, MBA.

„Wenn Kunden zufrieden sind, geben sie ihre Erfahrungen gerne weiter. Noch mehr, wenn ihre Erwartungen übertroffen wurden und sie begeistert waren“, räumte Georg Ziegler von HolidayCheck.com mit dem Vorurteil auf, dass Bewertungsplattformen ohnehin nur negative Meinungen beinhalten.