

Potenziale erschließen

Die Zahl der Teilnehmer an der Initiative BEST BREAKFAST steigt ständig. Immer mehr Hoteliers, Gastronomen und Küchenchefs sehen in der Qualitätsoffensive rund um das Frühstück ihre Chance, sich von Wettbewerbern abzuheben.



Ausgeprägte Individualität, internationaler Standard und Service auf hohem Niveau sind charakteristisch für das WELCOME-Konzept. 17 Hotels der 3- bis 4-Sterne-Superior-Kategorie zählen zur expandierenden WEL-

COME-Hotelgruppe. Die Häuser sind so vielseitig wie die Ansprüche der Gäste. Eines aber haben alle gemeinsam: attraktive Angebote im Business- und Freizeitbereich.

»You are welcome«, das bedeutet Gastlichkeit und professionelle Betreuung für anspruchsvolle Urlaubs- und Geschäftsreisende. Die Mitarbeiter sorgen mit viel Engagement für das typische »WELCOME-Gefühl«.

Die Gruppe hat es sich zum Ziel gesetzt, Gäste und Kunden durch hohe Qualität immer wieder aufs Neue zu überzeugen. Auch um das sicher zu stellen, haben sich die WELCOME HOTELS der bundesweiten Initiative Service-Qualität Deutschland angeschlossen. Sie zer-

tifiziert Dienstleistungsunternehmen und engagiert sich systematisch für die Verbesserung von Service und Qualität.

Motto: „Genießen Sie – wir kümmern uns um den Rest!“ Das beginnt schon bei der ersten Mahlzeit am Morgen: dem Frühstück. ●



Interview

Davon profitieren alle

Wir sprachen mit Engelbert Beule, Küchendirektor der WELCOME HOTELS.



FOTO: WELCOME HOTELS

Wieso haben sich die WELCOME HOTELS an BEST BREAKFAST beteiligt?

Frühstück ist für die WELCOME HOTELS ein wichtiger Umsatz- und Imageträger. Das macht eine stetige Überprüfung und Fokussierung des eigenen Angebots unabdingbar. BEST BREAKFAST liefert interessante Ansatzpunkte, über die man nachdenken kann und die das eigene Vorgehen in diesem Bereich sinnvoll ergänzen. Neue Ideen und qualitativ gute Produkte leisten hierbei nützliche Beiträge. Dazu kommen auch Vorteile von Qualitätsmarken wie Kerrygold und Kellogg's. Außerdem ist das Gütesiegel durch die vertragliche Verpflichtung ein ergänzendes Kontrollsystem für uns selbst, das mit dazu beiträgt, dass wir die Qualität von Service, Ambiente und Buffetangebot auf höchstem Niveau dauerhaft anbieten können. Das sieht und schätzt der Gast.

Was war die Erwartungshaltung der beteiligten Häuser?

BEST BREAKFAST wird von den WELCOME HOTELS als nützlicher Beitrag zur permanenten Qualitätsoptimierung verstanden. Es ist einfach vorteilhafter, wenn man zusätzlich zu den eigenen Überlegungen externe Impulse nutzen kann.

Welche Erfahrungen haben die Häuser seit Beginn der Nutzung gemacht?

Seit unserer Neuorientierung rund um das Frühstücksangebot, die natürlich nicht ausschließlich auf BEST BREAKFAST basiert, haben wir sehr viele positive Resonanzen bekommen und das spricht dafür, dass wir den richtigen Weg eingeschlagen haben.

Haben sich die Erwartungen erfüllt?

Ja, zum Beispiel sorgen die Gütesiegel-Kriterien verstärkt dafür, dass man mit allen Komponenten bewusster und auch kritischer

umgeht. Die regelmäßigen Qualitätskontrollen durch BEST BREAKFAST dienen uns dabei als sinnvolle, zusätzliche Überprüfung, der wir uns gerne stellen.

Wird das BEST-BREAKFAST-Siegel offensiv genutzt?

Wir setzen das Gütesiegel bewusst in unserem Marketing ein, zum Beispiel auf der Website. Es hilft zu differenzieren und bringt natürlich auch Wettbewerbsvorteile.

Gibt es Fragen oder Reaktionen der Gäste?

Unser Frühstückskonzept kommt in allen Häusern an. Wir erhalten durchgängig positive Resonanzen.

Welche Anforderungen haben die WELCOME HOTELS an BEST BREAKFAST?

Wir erwarten Lösungen und Impulse für ein Topangebot rund um das Frühstücksbuffet. Wichtig sind uns themenspezifische Informationen und Anregungen, die wir vor Ort umsetzen können und die unsere Gäste begeistern.

Und was wünschen Sie sich für die Zukunft?

Idealerweise sollte man noch häufiger über die sich ergebenden Möglichkeiten und damit verbundenen Lösungen sprechen. Davon profitieren alle.