

Potenziale erschließen

Das BEST-BREAKFAST-Gütesiegel hat bereits über 340 Hoteliers inspiriert, sich mit dem Frühstück im eigenen Haus kritisch auseinanderzusetzen. Sie stellen ihr Angebot selbst auf den Prüfstand.



Erreicht das Angebot nach dem umfangreichen Check einen bestimmten Wert, qualifizieren sie sich automatisch als BEST-BREAKFAST-Gastgeber. Wir sprachen mit Kai-Joachim Rose, selbst Hotelier-Profi und als Auditor des Gütesiegels unterwegs.

BEST-BREAKFAST-Förderer

KELLOGG'S, weltweit Nr. 1 und Erfinder der knusprigen Frühstückscerealien. Das Foodservice-Angebot umfasst neben den beliebten Frühstücksklassikern, speziell für die Gastronomie kreierte Müsli-Variationen und köstliche Cerealien-Riegel. Maßgeschneiderte Konzeptlösungen und hochwertige Buffet-Präsentationshilfen für unterschiedliche Einsatzbereiche und Anforderungen ergänzen das Profi-Angebot.

KERRYGOLD, Marktführer für Butter im deutschen Lebensmitteleinzelhandel, bietet unter der Marke Kerrygold Catering für den Profibereich in Gastronomie und Hotellerie Butter in Portionen an. Ob frisch oder tiefgekühlt, in Folie oder im Becher, speziell für sportliche Events in Fußball- und Golfballform – ein breites Angebot für Buffet, à la Carte und Zimmerservice steht bereit. ●



Interview

Leistungen werden überprüft

Wir sprachen mit Kai-Joachim Rose, Hotelier und BEST-BREAKFAST-Auditor.



FOTO: PRIVAT

Um das Gütesiegel zu erhalten, müssen festgelegte Anforderungen bezüglich Ambiente, Buffetgestaltung, Service und Angebot erfüllt werden. Warum steht jetzt noch ein Auditing an? Mit der Vergabe des BEST-BREAKFAST-Siegels möchten wir eine qualitative Messlatte für alle Hoteliers, je nach ihrer Größe, einhalten. Da das Siegel bislang auf der Selbsteinschätzung der Unternehmer beruht, ist es an der Zeit dies zu kontrollieren. Es ist für alle Beteiligten selbstverständlich, dass die vertragliche Verpflichtung und die damit ausgezeichnete Gütesiegel-Leistung überprüft werden.

Und wie läuft das Auditing in der Praxis ab? Was kommt auf die Betriebe und gegebenenfalls die Gäste zu?

Unsere Gastgeber erhalten von meinen Kollegen und mir einen unangemeldeten Besuch und müssen sich unmittelbar der Auditierung stellen. Nach einem kurzen Gespräch mit dem Ansprechpartner für den Bereich Frühstück, bildet der Fragebogen, den der Hotelier online selbst ausgefüllt hat, die Basis. Diesen gehe ich im Einzelnen durch und vergleiche die Auskünfte mit dem tatsächlichen Angebot. Natürlich gilt hier ein Miteinander und nicht ein Gegeneinander und wir sprechen direkt über Lösungen – partnerschaftlich und diskret.

Der Gast bekommt hiervon nichts mit. Weiterführende Gespräche, über die Auditierung hinaus, geben uns oft auch einen noch besseren Einblick in die individuellen Abläufe eines Hauses. Außerdem haben wir so die Möglichkeit,

weitere Vorzüge von BEST BREAKFAST zu erklären.

Kostet das Auditing den Chef Zeit und vielleicht sogar zusätzliches Geld? Nein. Das Audit wird so diskret wie möglich durchgeführt und beeinträchtigt nicht den operativen Frühstücksbereich. Einzig bei Rückfragen wird der Ansprechpartner nochmals kontaktiert. Jedes besuchte Haus erhält neben den mündlichen Ergebnissen zusätzlich eine schriftliche Audit-Information, die auch weitere Verbesserungen aufzeigen kann.

Was waren Ihrer Meinung nach die häufigsten Erkenntnisse, die Sie gewonnen haben?

Für zahlreiche Hotels stellt das Zusammenspiel von Angebot, Service und Ambiente eine echte Herausforderung dar. Oft sind Mitarbeiterschulungen sinnvoll, da der Gast unterschiedliche Produkte, zum Beispiel bei der Teeauswahl oder im Käse- und Wurstangebot, erklärt bekommen möchte. Auch bei der Platzierung von beispielsweise offenen Cerealien und anderen Lebensmitteln sind besondere Vorschriften zu beachten. Hier verweise ich gerne auf das kostenlose Informations- und Schulungsangebot auf der Internetseite www.best-breakfast.de.

Was haben Sie bisher erreicht und wie sehen die weiteren Zielstellungen aus? Insgesamt sind bis jetzt sämtliche Hotels in Nordrhein-Westfalen auditiert worden. Die Planung sieht vor, dass bundesweit alle Häuser mit Gütesiegel im Laufe des nächsten Jahres geprüft werden.