

DARFS ZUM DESSERT NOCH EIN KAFFEE ODER EIN SCHNAPS SEIN?

Bernhard Gandolf und Wolfgang Schwarz

TEIL 1: ALLE ABGRENZUNG IST SCHWER Im Rahmen unserer sechsteiligen Serie zeigen Bernhard Gandolf, Certified Management Consultant/BDU und Wolfgang Schwarz, Inhaber des Gourmet-Restaurants und Nobelhotels «Kloster am Spitz» auf, welche Lernerfahrungen sich aus der Touristik übertragen lassen.

Jahrhunderte dauerte es, bis es ein Klassifizierungssystem für Restaurants und Hotels gab. Dass guter Service Geld kostet, ist eine alte Weisheit. Doch wie benennt man das Kind richtig, ohne einen Fehlschlag zu riskieren? Callcenter kämpfen mit vergleichbaren Herausforderungen. Es gibt viele Parallelen zwischen einem Callcenter und einem Restaurant oder Hotel. Schliesslich handelt es sich um Dienstleistungsorganisationen mit einem starken Fokus auf den Leistungsempfänger und bedeutendem Personaleinsatz. Beide Welten – Gastronomie/Hotellerie und Callcenter – gelten nicht unbedingt als anspruchslose Jobs mit gigantischen Verdienstmöglichkeiten.

Alle Abgrenzung ist schwer

«Hotellerie gibt es schon immer», könnte man meinen. Falsch! Das erste rein auf Beherbergung ausgerichtete Haus mit Rezeption eröffnete am 25.01.1774 in London seine Pforten: Es trug den klangvollen Namen «Grand Hotel». Bis dahin waren Privatzimmer, Gaststätten mit Schlafmöglichkeit oder Wohnquartiere Usus. Den Begriff Hotel kannte niemand. Obwohl nur ein Jahr später, 1775, der Schotte Alexander Cumming (1731–1814) sein Patent für einen Siphon für das Water Closet (WC) von Sir John Harrington (1561–1612) anmeldete, dauerte es noch bis 1829, bis eine neue Hotelkategorie geboren wurde. Am 14. Oktober eröffnete damals in Boston das Hotel «Tremont House» – das erste Hotel weltweit mit WC und Bad in den Zimmern. Es schuf die neue Klasse der «Comfort Hotels». Der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband e.V. unterteilt die Häuser seiner Mitglieder 181 Jahre später in fünf Kategorien: Das bekannte System der Sterne-Vergabe reicht von einem – der sogenannten Touristenklasse – bis zur Luxusvariante mit fünf Sternen. Die Anzahl der Sterne gibt dem Kunden vorab eine Information über Mindeststandards, angebotene Leistungen und einen groben Rahmen zur Preiskategorie.

Bei Restaurants sieht es nicht viel anders aus. Jahrhunderte dauerte es, bis externe Bewertungssysteme wie Gui-



Es gibt viele Parallelen zwischen einem Callcenter und einem Restaurant oder Hotel.

de Michelin und Gault Millau Anfang des 20. Jahrhunderts erstmals in der Geschichte anerkannte Kategorien schufen, nach denen sich die Gastronomie bis heute richtet.

1973 kreierte das US-Unternehmen Rockwell den Begriff «Callcenter», als es die erste automatische Anrufverteilung (ACD) für den Kunden Continental Airlines entwickelte. Heute steht die Bezeichnung auch für die junge Branche der Callcenter-Dienstleister. Diese ist von dem oben beschriebenen Status eines Klassifizierungssystems mit eindeutigen Regeln noch ein ganz grosses Stück weit entfernt. Den Claim «Qualitätsanbieter zu sein», kommunizieren fast alle Outsourcing-Anbieter. Doch wie gut ist ein Qualitätsanbieter? Im übertragenen Sinne steht man mit In- und Outbound-Spezialisten, B2C- und B2B-Anbietern da, wo die Hotellerie vor rund 175 Jahren stand...

Der nächste Schritt wäre eine Einigung auf ein Zertifizierungs- und Klassifizierungssystem. Hoffen wir, dass das nicht noch einmal zweihundert Jahre dauert! ■

*Bernhard Gandolf, ist Certified Management Consultant/BDU und Inhaber von eisq european institute for service quality. www.eisq.eu
Wolfgang Schwarz, besuchte die «Kaderschmiede» Tourismusschulen Bad Gleichenberg. Heute ist er Inhaber des Nobelhotels und Haubenlokals Kloster am Spitz in Purbach/Österreich.
www.klosteramspitz.at*