

SERQUA-Management-System

Upstalsboom-Zentrale erzielt Top-Ergebnis für Qualitätsmanagement

Zentrales Qualitätsmanagement in Emden erhielt Spitzenbewertung bei der SERQUA-Zertifizierung / Erfolgsquote von 98,5 % verdeutlicht das hohe Niveau der Unternehmensleistungen / Upstalsboom setzt seit vielen Jahren konsequent auf hohe Qualitätsstandards

Emden – Nachdem die Hotels der Upstalsboom Hotel + Freizeit GmbH & Co. KG entlang der Nord- und Ostseeküste Deutschlands sowie in Emden und Berlin umfassend auf der Grundlage des SERQUA-Management-Systems zertifiziert worden sind, stand nun auch die Unternehmenszentrale auf dem Prüfstand. Vom Marketing, dem Vertrieb und IT-Bereich über die Sparten Ferienwohnungen und Human Resources bis hin zur Geschäftsführung erreichten die Geschäftsbereiche der Upstalsboom-Zentrale mit durchschnittlich 98,5 % ein absolutes Spitzenergebnis für ihr Qualitätsmanagement. „Höchste Qualität auf allen Unternehmensebenen ist für uns von entscheidender Bedeutung und ist in der Tourismusbranche mehr denn je der Schlüssel zum Erfolg“, sagte Upstalsboom-Geschäftsführer Bodo Janssen vor kurzem bei der Zertifikatsübergabe zum erfolgreichen Ergebnis, auf dem man sich aber zukünftig natürlich nicht ausruhen werde. Äußerst zufrieden mit dem Zertifizierungs-Ergebnis der Upstalsboom-Zentrale zeigte sich auch der Projektmanager und Unternehmenscoach Franz-Josef König, der den Mitarbeitern rund eineinhalb Jahre beratend zur Seite stand: „Die hohe Erfolgsquote verdeutlicht einmal mehr das Top-Qualitätsniveau der Upstalsboom-Gruppe und das Engagement ihrer Mitarbeiter.“

Gleichzeitig beweise die außergewöhnlich hohe Erfolgsquote die Wirksamkeit des SERQUA-Systems, mit dem die Servicequalität und Wirtschaftlichkeit der Emdener Unternehmensgruppe nachhaltig optimiert wurden. Das Management-System wurde speziell für die Hotellerie von der König-Strategie GmbH entwickelt und erfüllt die Normforderungen der DIN EN ISO 9001:2000. Im Rahmen der Upstalsboom-Zertifizierung überprüften die Bereichsleiter gemeinsam mit den im Vorfeld dafür ausgebildeten Quality-Scouts sowie mit Strategieentwickler König kritisch ihre Bereiche und sämtliche Arbeitsabläufe auf „Herz und Nieren“. Dies erfolgte mit Hilfe eines umfassenden Kriterienkatalogs zu Themen wie Know-How, Qualität, Effizienz, Service, Effektivität und Kundenfreundlichkeit. Anhand der Ergebnisse erarbeiteten die Upstalsboom-Bereichsleiter ein Maßnahmen- und Strategiekonzept, das streng am Leitbild der Unternehmensgruppe ausgerichtet ist. Durch regelmäßige Qualitätskontrollen wurde die

korrekte Umsetzung der entwickelten Maßnahmen intern überprüft. Als zukünftigen „Innovationsprung“ bezeichnete König insbesondere die geplante Einführung eines Cloud-basierten Systems, über das dann alle der rund 600 Upstalsboom-Mitarbeiter schnell, unkompliziert und mobil im Internet auf firmeneigene Daten und Anwendungen zugreifen können.

In einem abschließenden mehrtägigen Audit Ende 2012 wurden schließlich die optimierten und neu eingeführten Maßnahmen und Qualitätsstandards der Upstalsboom-Zentrale auf ihre Wirksamkeit überprüft. „Ich bin von den sehr guten, praxisorientierten Ergebnissen äußerst beeindruckt“, erklärte Geschäftsführer Bodo Janssen. Als einer der führenden Ferienanbieter an der deutschen Nord- und Ostseeküste setzt die Upstalsboom-Gruppe seit vielen Jahren konsequent auf höchste Qualitätsstandards und kontinuierliche Verbesserungen der Serviceleistungen in sämtlichen Unternehmensbereichen. „Während der Großteil der deutschen Hotellerie ihre internen Strukturen zugunsten der Außenwirkung eher vernachlässigt, steht bei Upstalsboom die ganzheitliche Geschäftsstrategie im Blickfeld, die alle Unternehmensbereiche einbezieht“, ergänzte Franz-Josef König. Dass sich der kritische Blick auf die internen Abteilungen und Unternehmensprozesse mittel- und langfristig auch in einer besseren Rendite auszahlt, wird seiner Meinung nach aber oftmals von Hotelbetreibern unterschätzt.



Das Bild zeigt einen Teil der engagierten Mitarbeiter und Bereichsleiter zusammen mit dem Upstalsboom-Geschäftsführer Bodo Janssen bei der Zertifikatsübergabe im Upstalsboom Parkhotel in Emden.

Ansprechpartner für Rückfragen:

Upstalsboom Hotel + Freizeit GmbH & Co. KG

Geschäftsführer Bodo Janssen

Friedrich-Ebert-Str. 73-75

26725 Emden

Telefon 04921-89970

Upstalsboom Hotel + Freizeit GmbH & Co. KG

Die Upstalsboom Hotel + Freizeit GmbH & Co. KG ist einer der führenden Ferienanbieter an der Nord- und Ostsee. Als Betreiber von rund 50 Hotels und Ferienwohnanlagen sowie als umfassender Servicepartner für Investoren und Eigentümer von Ferienimmobilien bietet die mittelständische Unternehmensgruppe mit Sitz in Emden höchste Qualitätsstandards im Drei- bis Fünf-Sterne-Segment an 20 Standorten entlang der deutschen Küste sowie in Berlin und Emden in ausgewählten Toplagen. Friesische Herzlichkeit, fortschrittliche Ideen, Mut zum kalkulierten unternehmerischen Risiko, moderne Technik, eine erstklassige Mitarbeiterqualifizierung sowie eine vertrauensvoll-partnerschaftliche Zusammenarbeit auf allen Ebenen sind die Grundlagen für den dauerhaften Erfolgskurs der rund 600 Mitarbeiter beschäftigenden Unternehmensgruppe seit der Gründung im Jahr 1976.