



HOTQUA®
Kurzdarstellung

Gründung



HOTQUA = Hotel Tourism Quality

1999 Gegründet in Montevideo

2001 Angemeldet in Deutschland

2003 Firmensitz in Berlin Frohnau

2019 HOTQUA als Marke registriert

Unsere Vision & Mission

Durch unsere Fachkompetenz, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und individuelle Hilfeleistungen möchten wir unseren Auftraggebern, Kunden, Seminarteilnehmern, Mitarbeitern und auch der Gesellschaft einen messbaren Mehrwert geben.



Gründungsmitglieder

Martha Cecilia Höchsmann,
geborene Lozano Mendoza

- Ist Betriebswirtin Touristik und Qualitätsmanagerin (nach ISO 9000 ff)
- Bei Hotqua betreut sie das Qualitätsmanagement, die Zusammenstellung der Seminarunterlagen und die Erstellung der HOTQUA Zertifikate

Frank Christian Höchsmann

- Ist Dipl.-Betriebswirt Touristik und Qualitätsauditor (nach ISO 9000 ff)
- Er kann auf langjährige internationale Erfahrungen im Qualitätsbereich zurückgreifen
- Im Laufe der Jahre war er für international tätige Organisationen tätig und
- Trainer von mehr als 10.000 Fachführungs Kräften.

HOTQUA[®] ANGEBOTE

Schulung &
Training

Qualitäts-
Standards

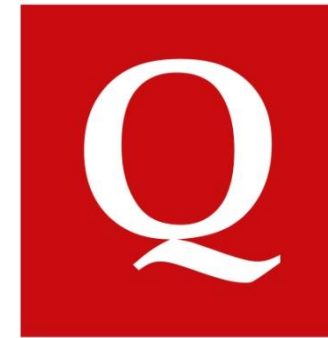
Marketing-
Konzepte

Datenschutz-
Konzepte

Digitalisierung
Online Checks

Zertifizierung
QM/UM/CSR

Clean & Safe
Anti Covid 19



H O T Q U A[®]

Schulung & Training

Schulungsform

- Workshops
- Webinare
- Onlinekurse
- In House
- Coaching

Nutzen & Vorteile

- Hoher Praxisbezug
- Geringer Zeitaufwand
- Nachhaltige Vermittlung
- Interaktive Lehrmethoden
- Festigung des Servicegedankens
- Rasche Umsetzung des Wissens

Schulungsthemen für Fachkräfte

- Servicequalität
- Gästebeschwerden
- Erfolgreiche Kommunikation
- Professioneller Verkauf
- Richtig Telefonieren
- Hygiene in Küche & Service
- Housekeeping & Hausreinigung



Schulungsthemen für Führungskräfte

- Hygienemanagement
- Housekeeping Management
- Hotelmanagement
- Konfliktmanagement
- Personalmanagement
- Verkaufsmanagement
- Qualitätsmanagement



Qualitäts-standards

- HOTQUA hilft Betrieben, Arbeitsabläufe und Prozesse angemessen zu standardisieren und in einem Qualitätshandbuch zu beschreiben.
 - Durch die Einführung dieser Standards und durch anschließende Trainingsmaßnahmen erhält der Gast immer eine gleich bleibende Servicequalität auf hohem Niveau.
- Hotels und Restaurants, die unsere Standards eingeführt haben, können sich von HOTQUA überprüfen und zertifizieren lassen.
 - Geprüfte Betriebe, die mehr als 75% erreicht haben, erhalten von uns ein **Qualitäts- & Nachhaltigkeitszertifikat.**

Nachhaltige Qualitätsstandards

Kundennutzen und Vorteile:

- Dokumentation der Service- und Qualitätsstandards
- Kein Aufwand bei Verwendung der HOTQUA Standards
- Auf individuelle Ansprüche anpassbar
- Gleichbleibende hohe Servicequalität
- Personal- und Schichtwechsel unabhängig
- Rasche Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Schnelle Umsetzung in die Praxis

Qualitätsmanagement ISO 9001

- Wir helfen Ihnen gerne, ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 aufzubauen und einzuführen, zu überprüfen und zu optimieren sowie den Betrieb auf die offizielle Zertifizierung vorzubereiten.



Qualitätstests/ Mystery Test

Die Qualitätstests können die Betriebe selbst mit Hilfe der HOTQUA® Online-Test durchführen oder durch Hotqua Prüfer im Rahmen eines anonymen Test (Mystery Test).

Ihre Vorteile auf einen Blick:

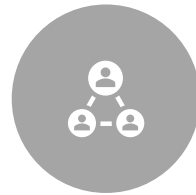
- Objektive Erfassung der Servicequalität
- Systematische Auswertung in Text und Bild
- Frühzeitiges Erkennen von Schwachstellen
- Detaillierte Empfehlungen im Testbericht

ONLINE HOTQUA® (IKP)

Informations-&Kommunikationsplattform



Start & News



Geschäfts-
Leitung



Hotel & House-
Keeping



Restaurant &
Küche/Catering



Schulung &
Training



Fachbücher &
Dokumente



Umwelt &
Nachhaltig



Online Tests für
alle Bereiche

Die HOTQUA® Online Plattform hilft.....

1. Nachhaltig zu wirtschaften;

- Sie sparen jährlich 2.500 bis 5.000 Seiten Qualitätsstandards-Dokumentation
- Sie vermeiden 1.000 bis 3.000 Seiten Formulare und Vorlagen

2. Energie zu reduzieren;

- Durch umweltbewusstes Handeln
- Mit gezieltem Einsatz Ihrer Ressourcen

3. Wissensmanagement zu fördern;

- Onlineschulungen bereitstellen
- Wissenstand erweitern

4. Mitarbeiterbindung zu erzielen;

- Mit permanenter Wertschätzung
- Und Motivationsförderung

FAZIT: Papierlos in die Zukunft

Frank Höchsmann



Qualitätsstandards Hotel

Optimierung der Abläufe, Prozesse und Stellenbeschreibungen in Hotels



Erfolg ist unser Ziel

Frank Höchsmann



Qualitätsstandards Restaurant

Optimierung der Prozesse und Arbeitsabläufe in Restaurants und Gaststätten



Unsere
Qualitäts-
standards

Unser Marketing- Konzept und Hygiene- Management

Frank Höchsmann 

**Hygienemanagement in
Küche und Service**

HACCP leicht gemacht



Ihr Erfolg ist unser Ziel

Frank Höchsmann 

**Effizientes Marketingkonzept
für Hotels und Restaurants**

Vermarktungsstrategien für den
zukunftsorientierten Gastgeber



Ihr Erfolg ist unser Ziel

Frank Höchsmann



Housekeeping Management

Erfolgreich im Hausdamen- und
Cleaning- Bereich



Frank Höchsmann



Servicequalität aus der Sicht des Gastes

Handbuch für mehr Servicequalität in
Hotels und Restaurants



Unsere
Servicequalität
und
Housekeeping

Unser Datenschutzkonzept

- Personenbezogene Daten
- Technisch-Organisatorischen Maßnahmen
- Datenschutzmanagement und DS-Richtlinien
- Betrieblicher Datenschutzbeauftragter
- Verarbeitung und DS-Folgenabschätzung
- Online-Marketing und Social Media
- DS für Mitarbeiter und Datenschutzpannen
- Datenschutz-Checklisten und DS-Hinweise



Unser Marketingkonzept

Wir entwickeln für Sie ein betriebspezifisches Marketingkonzept in vier Schritten:

- 1. Schritt: Informieren & Analysieren
- 2. Schritt: Definieren & Entscheiden
- 3. Schritt: Planen & Kombinieren
- 4. Schritt: Einführen & Prüfen

Das Marketingkonzept sollte nicht mehr als 20-30 Seiten umfassen und in ca. 1-2 Monaten erstellt werden



Förderung möglich

- Unternehmensberatung für Hotel-, Gaststätten- und Gemeinschaftsverpflegungsbetriebe wird vom Bund gefördert
- Je nach Voraussetzung und Region gibt es Fördermöglichkeiten von 50-80% der Beratungskosten
- Der Unternehmensberater muss bei BAFA registriert sein



Danke & Auf Wiedersehen

- Frank und Martha Höchsmann
- HOTQUA® info@hotqua.de
- Speerweg 11,
- 13465 Berlin Frohnau
- Tel. +49 (0) 30-40107722
- Fax + 49 (0) 30-40107755
- **NEU +49 (0) 1749328450**

