

Breve presentación



H O T Q U A[®]



Fundación

HOTQUA = Hotel Tourism Quality

1999 Fundada en Montevideo

2001 Registrada en Alemania

2003 Sede en Berlín Frohnau

2019 HOTQUA® Marca registrada

Nuestra visión y Misión

A través de nuestra competencia profesional, fiabilidad, disponibilidad y asistencia individual, queremos dar a nuestros clientes, participantes en seminarios, empleados y también a la sociedad un valor añadido medible.



Fundadores

Martha Cecilia Höchsmann,

- Administradora turística y manager de calidad (según ISO 9000 ff)
- En HOTQUA® es la encargada de calidad, de asuntos contables y administración

Frank Christian Höchsmann

- Economista turístico y auditor de calidad (según ISO 9000 ff)
- Cuenta von muchos años de experiencia en organizaciones internacionales
- Se ha desempeñado como entrenador de más de 15.000 profesionales y ejecutivos.

Ofertas de HOTQUA®

Capacitación y
entrenamiento

Estándares de
calidad

Conceptos de
Marketing

Conceptos de
Bioseguridad

Listas de
chequeo
digitalizadas

Certificación
en calidad y
sostenibilidad



Capacitación y entrenamiento

Formas de capacitación:

- Talleres
- Webinars
- Cursos en línea
- Cursos internos
- Entrenamiento

Beneficios y ventajas

- Alta relevancia práctica
- Poco tiempo requerido
- Mediación sostenible
- Métodos de enseñanza interactivos
- Consolidación del concepto de servicio
- Rápida aplicación de los conocimientos

Temas de capacitación

Talleres para profesionales

- Calidad del servicio
- Reclamaciones de los huéspedes
- Comunicación exitosa
- Venta profesional
- Llamar correctamente
- Higiene en la cocina y el servicio según HACCP
- Housekeeping

Talleres para ejecutivos

- Gestión de Higiene
- Housekeeping Management
- Management Hotelero
- Gestión de Conflictos
- Gestión de Recursos Humanos
- Management de Ventas
- Management de Calidad

Estándares de calidad

- HOTQUA® ayuda a las empresas a estandarizar los flujos de trabajo y los procesos de forma adecuada y a describirlos en un manual de calidad
 - Mediante la introducción de estas normas y las medidas de capacitación subsiguientes, el huésped recibe siempre un servicio de calidad constante y de alto nivel
- Los hoteles y restaurantes que han implementado nuestras normas pueden ser auditados y certificados por HOTQUA®
 - Los establecimientos auditados que han logrado más del 75% reciben un certificado de calidad y sostenibilidad de nuestra parte

Estándares de calidad

Beneficios y ventajas para el cliente:

- Documentación de servicio y normas de calidad
- No hay esfuerzo cuando se usan las normas de HOTQUA®
- Adaptable a las necesidades individuales
- Calidad de servicio constantemente alta, independientemente del personal y los cambios de turno
- La rápida inducción de nuevos empleados
- Rápida aplicación en la práctica

Nota:

- Las normas de Hotqua han sido comprobadas por CERTQUA para la orientación al cliente y al mercado y pueden conducir a la certificación.
- CERTQUA es una empresa de certificación de las asociaciones Alemanas de la economía (DIHK, BDA, ZDH, WK).

Gestión de calidad ISO 9001

Estaremos encantados de ayudarle a establecer e introducir un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma ISO 9001 y/o 14001, revisarlo y optimizarlo y preparar la empresa para la certificación oficial.



Test de calidad / Test anónimo

Las empresas pueden llevar a cabo las pruebas de calidad por sí mismas utilizando el test en línea de HOTQUA® o los inspectores de Hotqua pueden llevar a cabo un test anónimo.

Sus ventajas de un vistazo:

- Evaluación objetiva de la calidad del servicio
- Evaluación sistemática en texto e imágenes
- Detección temprana de los puntos débiles
- Recomendaciones detalladas en el informe del test

HOTQUA en línea (PIC)

Plataforma de información y comunicación

Inicio y
novedades

Gerencia/
Dirección

Hotel y
Housekeeping

Restaurante
Cocina/
Catering

Capacitación y
entrenamiento

Libros técnicos
y documentos

Ecología y
sostenibilidad

Test en línea
para todos los
departamentos

La Plataforma en línea de HOTQUA® ayuda a...

1. Operar de forma sostenible:

- Se ahorran de 2.500 a 5.000 páginas de documentación de estándares de calidad anualmente
- Evita de 1.000 a 3.000 páginas de formularios y plantillas

2. Reducir el consumo de energía:

- Actuando de una manera ambientalmente responsable
- Con el uso dirigido de sus recursos

3. Promover la gestión de los conocimientos:

- Proporcionar entrenamiento en línea
- Expandir conocimiento básico

4. Para lograr la retención de los empleados:

- Con valoración permanente
- La promoción de la motivación

CONCLUSIÓN: Su futuro sin papel



Frank Höchsmann



Estándares de calidad para restaurantes

Optimización de procesos en restaurantes



Su éxito es nuestra meta

Frank Höchsmann



Estándares de calidad para hoteles

Optimización de procesos en hoteles



Su éxito es nuestra meta

Nuestros estándares de calidad



Frank Höchstmann



Cinco pasos de la venta directa en el hotel y restaurante

Guía con técnicas eficientes de venta directa y telefónica



Su éxito es nuestra meta

Frank Höchstmann



Marketing para hoteles y restaurantes

Estrategias de Marketing para el empresario orientado al futuro



Su éxito es nuestra meta

Marketing y Ventas



Frank Höchsmann



Housekeeping Management

Gestión del departamento de ama de llaves



Frank Höchsmann



Servicio de calidad desde el punto de vista del huésped y del comensal

Manual para mejor servicio de calidad en hoteles y restaurantes



Servicio de calidad y Housekeeping

Nuestro concepto de seguridad de datos

- Datos personales
- Medidas técnico-organizativas
- Gestión de la protección de datos y directrices de la misma
- Encargado de la protección de datos operacionales
- Procesamiento y evaluación del impacto de la seguridad de datos
- Mercadeo en línea y redes sociales
- Seguridad de datos para los empleados e incidentes que afecten a la protección de datos.
- Listas de control de protección de datos y notas de la seguridad



Nuestro concepto de Marketing

Desarrollamos un concepto de marketing específico para la empresa en cuatro pasos:

Paso 1: Informar y analizar

Paso 2: Definir y decidir

Paso 3: Planificar y combinar

Paso 4: Introducir y comprobar

El concepto de Marketing no debe exceder las 20-30 páginas y debe ser creado en unos 1-2 meses

Gracias y hasta pronto

- Frank y Martha Höchsmann
- HOTQUA®
- Speerweg 11,
- 13465 Berlín Frohnau
- Tel. +49 (0) 30-40107722
- Fax + 49 (0) 30-40107755
- **Nuevo +49 (0) 1749328450**

