

# hotelbau

FACHZEITSCHRIFT FÜR HOTELIMMOBILIEN-ENTWICKLUNG

## INNENANSICHTEN

### Wo der Kunde König ist, sagt uns der „SES“.

Unter 500 Spitzenunternehmen in Deutschland schaffen es 13 Hotelgruppen unter die Top 300. Bronze (300-200) geht an Best Western (Platz 289), Starwood (272), Hilton (250) und Holiday Inn (209). Silber (200-100) bekommen Maritim (Platz 174), Sheraton (137), Mövenpick (130) und Rezidor Hotels (125). Chapeau!  
Zum Vergleich: Porsche kommt auf Platz 109.

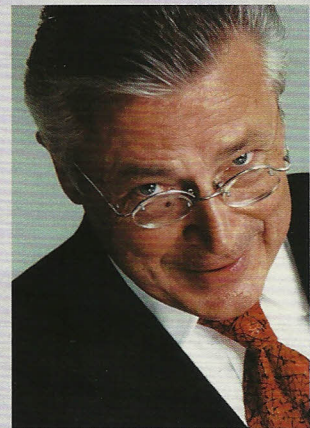
Unter den Top 100 sind große Marken wie ADAC, Fielmann, Douglas, Audi, Lufthansa, ING-Diba und Daimler. Obwohl Mercedes mit Rekordabsatz von sich reden machte, beim Service-Ranking reicht es nur für Platz 25, einen hinter Audi, mit 83,3 Prozent Kundenzufriedenheit. Die deutsche Hotellszene darf sich freuen: Auf Platz No. 1 unter den 500 Besten steht Deutschlands luxuriöseste Hotelgruppe: Kempinski. Zufriedenheitsfaktor bei ihren Gästen: 90,2 Prozent. Glückwunsch, Reto Wittwer, Glückwunsch, Gianni van Daalen!

Aber auch Steigenberger schafft einen SES von stolzen 87,0 Prozent und damit Platz 9! Insgesamt sind 5 Hotelgruppen auf dem goldenen Podest: Travel Charme, Platz 11, NH Hoteles, 74, und Lindner schafft eine Gästezufriedenheit von 73,1 Prozent und Platz 79. Das ist großartig: Echtes Interesse am Gast zahlt sich eben aus. Erfolg hat man nicht, man schafft ihn sich. Basta.

Doch kann man Gästezufriedenheit wissenschaftlich belastbar überhaupt messen? Service-Forscher Rolf van Dick, Professor für Sozialpsychologie an der Goethe Universität in Frankfurt, hat den SES, den „Service Experience Score“, daraufhin geprüft. Sein Urteil: Das Messinstrument ist ebenso zuverlässig wie einfach.

Es soll so rund 150 Hotelgesellschaften in Deutschland geben. Wo stehen die eigentlich? Ist Deutschland, neben diesen herausragenden Oasen, doch noch eine Service-Wüste?

Winfried D. E. Völcker



Winfried D. E. Völcker hat als Generaldirektor, Geschäftsführer und Gesellschafter erfolgreich internationale 5-Sterne-Großhotels geführt, saniert und restrukturiert. Zu den bekanntesten zählen: Parkhotel Frankfurt, Rheinpark Plaza Neuss und der Schwarze Bock in Wiesbaden. Als Chef der VHC Völcker Hospitality Company GmbH ([www.voelcker-hospitality.de](http://www.voelcker-hospitality.de)) entwickelt und betreibt er Hotels, berät Investmentgesellschaften, Banken, Architekten und Bauherren sowie private Hoteliers und ist in der Hotel-Immobilienvermittlung tätig.

THE SQUAIRE

# DAS DOPPELTE HILTON