

# Zertifizierte „Kümmerner“

Das neue Gütesiegel **Certified Conference Hotel** kennzeichnet professionelle Tagungshotels. Prozesse finden besondere Beachtung.

■ **Qualität.** Das neue Zertifikat für Tagungshotels „Certified Conference Hotel“ soll Industriestandards für Konferenzen setzen ([www.vdr-hotel.de](http://www.vdr-hotel.de)). So das Ziel der Initiatoren: der Verband Deutsches Reisemanagement (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement (DGVM) und das German Convention Bureau (GCB). „Der Dialog der Spitzenverbände von Hotellerie und Industrie stellt einen wichtigen Bestandteil dar. Nur gemeinsam können Standards erarbeitet werden, die für beide Seiten, Kunde wie Dienstleister, einen Mehrwert bieten“, kommentiert VDR-Präsident Michael Kirnberger.

Das neue Gütesiegel basiert auf den „Verbandskriterien Tagungshotel“, entwickelt mit dem Hotelverband Deutschland (IHA). In sieben Kategorien werden Certified Conference Hotels überprüft: der Tagungsbereich auf Raumgröße, Deckenhöhe und Ausstattung, das Verpflegungsangebot auf Service und der Übernachtungsbereich auf die Bedürfnisse Geschäftsreisender. Mehr noch.

„Qualität definieren wir vor allen Dingen in Bezug auf die Dienstleistungen und Prozesse, die ein Tagungshotel erbringen muss“, macht Haakon Herbst klar. Der Projektverantwortliche ergänzt: „Herzstück des Zertifikats und der Kriterien sind die Betreuungsleistungen, das sich kümmern“. Sie umfassen die Anfrage, die binnen 24 Stunden zu beantworten ist, einen zentralen Ansprechpartner, der vor, während und nach der Tagung bereit steht und die Abrechnung, die allerspätestens 14 Tage nach der Veranstaltung vorliegen muss.

Geprüft werden die Hotels von Tagungsexperten, geschult durch die VDR-Akademie. Den Test bestanden und die 670 Euro für die Zertifizierung bezahlt hat im Juli als erstes Haus das Steigenberger Airport Hotel Frankfurt. Die anderen 47 Steigenberger Hotels sind im August gefolgt. Ob die Tagungsplaner und die laut GCB rund 10.000 Konferenzhotels in Deutschland das Gütesiegel annehmen, wird die Zukunft zeigen. Die drei Trägerverbände peilen vorerst 400 Häuser an.

KH

## Certified “nanny”

The new ‘Certified Conference Hotel’ quality mark signals professional meetings hotels. Procedures are particularly examined.



**Steigenberger Airport Hotel Frankfurt:** als erstes zertifiziert.  
Steigenberger Airport Hotel Frankfurt: first to be certified.

■ **Quality.** The new certificate for meetings hotels “Certified Conference Hotel” is meant to set new standards for conferences ([www.vdr-hotel.de](http://www.vdr-hotel.de)). This is the goal of the initiators, the Association of German Travel Management (VDR), German Association for Association Management (DGVM) and the German Convention Bureau (GCB). “The dialogue between leading associations from the hotel industry and business is a vital component. Standards can only be worked out together, which offer added value for both sides, customers as well as service providers,” remarked VDR President Michael Kirnberger. The new quality mark is based on the “Association criteria for conference hotels”, worked out with the Hotel Association Germany (IHA). Certified Conference Hotels are checked in seven categories: room size, ceiling height and equipment for the meeting area, service in catering and the accommodation needs of business travellers.

“We define quality primarily as regards service and the processes that a conference hotel has to provide,” explains Haakon Herbst. The project head adds: “The core of the certificate and of the criteria is how the customer is taken care of.” This includes the enquiry, which has to be answered within 24 hours, a single contact person, available before, during and after the conference, and the invoice, which must be sent a fortnight after the event at the latest. The hotels are evaluated by conference experts trained by the VDR Academy. The first hotel to pass the test and pay the 670 Euros for the certificate in July was the Steigenberger Airport Hotel Frankfurt. The other 47 Steigenberger hotels followed in August. Whether meetings planners and the circa 10,000 conference hotels in Germany will accept the quality mark remains to be seen. The three initiating associations are aiming for an initial 400 hotels. KH