

## P R E S S E I N F O R M A T I O N

### **Exzellenter Service ist kein Zufall**

Erstmals europäisches Zertifikat für Servicequalität

Zell am See (Österreich), 4. September 2008: **Die Inhabersfamilie Hörl und ihr Hotelteam sind ehrgeizig. Schon jetzt gehört das Familotel amiamo in Zell am See laut der deutschen Tageszeitung *Die Welt* zu den zehn coolsten Familienhotels weltweit. Außerdem genießt es bei seinen Gästen eine hundertprozentige Weiterempfehlungsrate. Doch die Latte für den Service wurde nun gemeinsam noch höher gelegt: Inhaber und Mitarbeiter starteten vor kurzem einen Qualitätsprozess, der die Servicequalität noch weiter verbessert. Erfolgreich wurde gerade die erste Stufe abgeschlossen und die Mitarbeiter dafür mit dem europäischen Güte-Siegel „EHQ“ des europäischen Hotel- und Gastronomie-Verbandes ausgezeichnet.**

### **Dank an die Gäste**

Bei herrlichem Sonnenschein nahm Direktorin Elisabeth Brenner das europäische Zertifikat entgegen. Sie nutzte die Feier am Sitz der Hotelkooperation Familotel im bayerischen Amerang, um sich stellvertretend für ihre Kollegen zu bedanken: „Wir sind sehr stolz über diese Anerkennung und verdanken diese auch unseren anspruchsvollen Gästen – sie spornen uns an“. Schon die bisherige Güte des amiamo wird durch den hohen Stammgästeanteil bestätigt. Die Hotelverantwortlichen rechnen nun mit weiterem Zuspruch.

### **Das Zertifikat stärkt Mitarbeiter**

Das Güte-Siegel zielt in Kürze die Hauswand des amiamo. Eigentlich gehört es an einen anderen Platz: an die Mitarbeiter-Pinnwand, auf der sonst Dienstpläne und Urlaubskarten von Gästen befestigt sind. Denn der Qualitätsprozess wird größtenteils von den 30 amiamo-Mitarbeitern getragen. Sie profitieren auch zukünftig von der Entwicklung: Umfassend weitergebildete Mitarbeiter sind in der Branche händierend gesucht; auch das amiamo möchte gern neue engagierte und erfahrene Hotelfachleute in das Team integrieren.

### **Güte-Siegel „Q“ weiteres Orientierungskriterium für Gäste**

Die „Hotelsterne“ kennt jeder, viele Gäste orientieren sich an ihnen. Doch die Fokussierung auf die Ausstattungsmerkmale eines Hotels allein ist keine ausreichende Aussage über die Güte. Das entscheidende Moment fehlt bei den „Sternen“: die Servicequalität. Erst der Faktor Mensch macht den Hotelaufenthalt zu einem wirklichen Erlebnis. Davon sind auch die 30 Mitarbeiter

Text und Bilder unter  
[www.presse.amiamo.at](http://www.presse.amiamo.at)  
**Amiamo – Familotel Zell  
am See**  
Am Schüttgut  
A – 5700 Zell am See  
Österreich  
Fon: 0043-(0)6542-  
55355  
Fax: 0043-(0)6542-  
55355-34  
[hotel@amiamo.at](mailto:hotel@amiamo.at)  
[www.amiamo.at](http://www.amiamo.at)

Presseanfragen bitte an:

Dörte Behrmann, Fon: 0049 – (0)471 – 92 18 95 31, [behrmann@energa-pr.de](mailto:behrmann@energa-pr.de)  
PR-Agentur energa, Hafestraße 194, 27568 Bremerhaven

im 4-Sterne Hotel amiamo überzeugt - sie haben in der ersten Stufe des Qualitätsprozesses ihre Leistungen analysiert und noch Verbesserungspotenzial gefunden.

### **Kundenvorteil zertifizierte Service-Qualität**

Ein Hotelbetrieb, der seine Servicequalität nach dem offiziellen und von der EU anerkannten Qualitätsprozess organisiert, systematisiert den Service im ganzen Haus und macht ihn beständig. So werden unter anderem Standards eingeführt, damit der Gast in jeder Situation und von jedem Hotelmitarbeiter gleich behandelt wird.

Das „EHQ“ ist zudem ein Gastversprechen, dass sich das Hotelteam um die stetige Weiterentwicklung seiner Qualität kümmert. Das Team bildet sich regelmäßig weiter und weiß daher, welche Ansprüche an zeitgemäße Servicequalität angelegt werden. Es setzt sich kontinuierlich mit seinen Leistungen auseinander und nimmt sich zehn Aktionen pro Jahr vor, die den Gästen zugute kommen. Ganz wesentlich ist auch das Versprechen, dass Wünsche auf alle Fälle erfüllt werden – auch wenn Gäste zum Vanilleeis lieber Kernöl als Schokosoße mögen. Verbrauchen können dem Güte-Siegel „EHQ“ vertrauen, denn es wird nur an Betriebe vergeben, die sich einer eingehenden Prüfung unterzogen haben.

### **Familienfreundlicher Urlaub auf hohem Niveau**

Das Familienhotel amiamo gehört seit 1994 der europäischen Kooperation Familotel an. Damals stieß das Hotel als erster österreichischer Betrieb zu Familotel; heute liegen 14 von 53 Kooperationsbetrieben in der Alpenrepublik.

Als Gastgeber hat das amiamo schon eine lange Vergangenheit hinter sich: 1956 von Ferdinand Porsche und seiner Schwester Louise Piech unter dem Namen „Porschehof“ als Ferienhaus für VW-Mitarbeiter gebaut, übernahmen Dagmar und Georg Hörl das Hotel 1994 als Pächter. Die Hörls, selbst Eltern von drei Kindern, setzten von Anfang an auf Qualitätstourismus für Familien. Doch erst nachdem sie 2004 den „Porschehof“ erwarben, konnten sie ihre Vorstellungen konsequent umsetzen. Schon heute gehört das amiamo über die Grenzen Österreichs hinaus zu den führenden Familienhotels und bietet über 1.200 Familien im Jahr familienfreundlichen Urlaub.

Das amiamo ist komplett auf die Bedürfnisse von Familien ausgerichtet: Es verfügt über einen Swimmingpool, ein Hallenbad, einen modernen Wellnessbereich samt Kosmetikabteilung sowie große Kinder-Spielbereiche innen und außen. Die Lage direkt an der Piste sichert den guten Ruf als Winterhotel, das abwechslungsreiche Programm gefällt in den Sommermonaten. Kinder werden an sechs Tagen in der Woche betreut. Spezialisiert auf Babyurlaub gibt es im amiamo sogar einen Wellnessbereich für die Kleinsten.

#### Presseanfragen bitte an:

Dörte Behrmann, Fon: 0049 – (0)471 – 92 18 95 31, behrmann@energa-pr.de  
PR-Agentur energa, Hafenstr. 194, 27568 Bremerhaven