



PRESSEMITTEILUNG

Die zweite „Q“ Zertifizierung – Eine weitere Auszeichnung für das Mercure Hotel Düsseldorf Hafen

Düsseldorf, 05. Juli 2011 – Als erster Betrieb in der Landeshauptstadt ist das Mercure Hotel Düsseldorf Hafen mit dem zweiten Siegel der Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ zertifiziert worden.

Im Empfangsbereich des Mercure Hotels auf der Volmerswerther Straße zeichnet nun, neben der ersten „Q“ Auszeichnung, jetzt auch die zweite Zertifizierung der Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ die kontinuierlich hervorragende Serviceleistung des Hotels und der Mitarbeiter aus. Den Gästen wird somit auf den ersten Blick signalisiert, dass in diesem Hotel Servicequalität und die kontinuierliche Verbesserung derer groß geschrieben wird. Es sind vor allem Geschäftsreisende, die sich hier zu Besuchen bei den umliegenden Konzernen und zu Messen einbuchen. „Um international wettbewerbsfähig zu bleiben“, so Verkaufsleiter Sven Keil, „ist solch ein Zertifikat und weiterführende Maßnahmen sowie kontinuierliche Übererfüllung aller Bedürfnisse der Gäste unverzichtbar. Der Gast legt heute gesteigerten Wert auf den Nachweis, dass im Hotel kontinuierliche Qualitätssicherung betrieben wird und gleichermaßen eine hohe Servicequalität erwartet werden kann, bevor er sich für einen von vielen Anbietern entscheidet.“

Diesen Nachweis kann das Mercure Hotel Düsseldorf Hafen ab sofort erneut erbringen: Das Q-Siegel steht für eine bundesweite Qualitätsinitiative des Deutschen Tourismusverbands DTV, der sich bereits über 2.000 Betriebe aus Hotellerie und Touristik angeschlossen haben. In Düsseldorf war das Mercure Hotel der erste Betrieb in Jahr 2010, der die Zertifizierung der Stufe I abgeschlossen hat und in diesem Jahr auch wieder der erste Betrieb der Region Düsseldorf, der die zweite Stufe der Zertifizierung durch den Tourismusverband NRW verliehen bekommt.

In Nordrhein-Westfalen haben sich seit Auftakt der landesweiten Initiative im Februar 2009 bereits über 270 Betriebe zertifiziert – eine rasante Entwicklung, wie man beim Tourismus NRW notiert, für die andere Bundesländer Jahre brauchten.

Dank eines eigenen QM-Katalogs und der kontinuierlichen Umsetzung und Erweiterung dessen war das Mercure Hotel Düsseldorf Hafen bereits gut auf das zweite Zertifizierungsverfahren vorbereitet. Nach Bildung eines Qualitätsteams aus Mitarbeitern verschiedenerer Abteilungen, vom Auszubildenden bis zum GM, wurden die bestehenden Qualitätsmerkmale und Maßnahmen geprüft, um Servicelücken zu identifizieren, Maßnahmen zur Verbesserung zu erarbeiten und die Servicequalität insgesamt noch weiter anzuheben. Ein wichtiger Schritt im Mercure Hotel war, die Wünsche und Meinungen der Gäste künftig noch viel stärker einzubinden, da man hier eine hohe Bereitschaft identifiziert hat, mitzugestalten und Anregungen zu geben.

Der Kriterienkatalog der Sternekategorien der Deutschen Hotelklassifizierung wurde übrigens zum 1. Januar 2010 um das Beurteilungskriterium „Servicequalität“ erweitert. Das deutsche Qualitätsprogramm hat damit ab sofort positiven Einfluss auf die Hotelsterne-Vergabe für Q-Betriebe. Davon hat das Mercure Hotel Düsseldorf Hafen bereits vier, wozu Hoteldirektorin Ina Kaldenbach mit stolz erklärt: „Über das zweite „Q“ freue ich mich fast mehr als über die vier Sterne, da es eine Auszeichnung für das gesamte Hotel-Team bedeutet. Die Mitarbeiter engagieren sich unermüdlich für das Wohl unserer Gäste; sie haben es wirklich verdient und leben unseren Slogan „Gastfreundlich aus Leidenschaft“.

Mercure Hotel DÜSSELDORF HAFEN

Volmerswerther Straße 35
40221 Düsseldorf - Deutschland
Telefon: +49 (0)211 / 302-20 • Fax: +49 (0)211 / 302-2555
E-mail: h7190@accor.com
www.mercure.com • www.accorhotels.com



Hintergrund:

Koordiniert wird die Initiative vom touristischen Dachverband von Nordrhein-Westfalen, dem Tourismus NRW e.V. Die Initiative gibt allen Unternehmen der touristischen Wertschöpfungskette die Möglichkeit, durch die Verbesserung und Sicherung der Qualität im Dienstleistungsbereich einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil und eine damit einhergehende Existenzsicherung zu schaffen. Die Praxisrelevanz für kleine und mittelständische Unternehmen steht dabei im Vordergrund.

Das Mercure Hotel Düsseldorf Hafen, betrieben durch die Wolfgang von Hagen Hotelbetriebsgesellschaft mbH, liegt verkehrsgünstig im Regierungsbezirk und nahe zum Medienhafen. Das 4-Sterne-Hotel bietet 160 renovierte Zimmer, wovon die Kategorien Superior und Privilege sowie die 18 Maisonette Suiten alle zum ruhigen Innenhof gelegen sind. Alle Zimmer sind mit Klimaanlage, LCD-TV mit über 60 internationalen Kanälen, kostenfreiem Internet, Kühlschrank sowie Safe und einem komfortablen Arbeitsbereich ausgestattet. Zum Haus gehören die Brasserie La Vie mit Sommerterrasse, eine Bar sowie Sauna und eine Infrarotkabine. Die direkt an das Restaurant angegliederten drei Tagungsräume lassen sich zu einem großen 250qm Saal kombinieren und bieten bis zu 150 Personen Platz. Das Hotel ist modern ausgestattet und bietet in allen Zimmern und öffentlichen Räumen einen kostenfreien WLAN-Zugang. 100 Stellplätze in der hoteleigenen Tiefgarage und im Innenhof runden den Service, des besonders auf Geschäftsreisende ausgerichteten Business-Hotels, ab.

Bildunterschrift:

Das zweite „Q“! Im Mercure Hotel Düsseldorf Hafen freuen sich Direktorin Ina Kaldenbach (Mitte), Verkaufsleiter Sven Keil (re.) sowie Anne Poleska (Tourismus NRW, li.) über das neue Zertifikat. Hier wird Servicequalität und Gästezufriedenheit groß geschrieben.

Kontakt:

Ina Kaldenbach

Direktorin

Volmerswerther Strasse 35

40221 Düsseldorf

Tel: 0211 30 22 0

ina.kaldenbach@mercure-duesseldorf-hafen.com