

DIE IMMOBILIENBÖRSE FÜR HOTELLERIE, GASTRONOMIE UND TOURISMUS
LA BOURSE DE L'IMMOBILIER POUR LA RESTAURATION, L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME



ZEHNER-REGEL DER FEHLERKOSTEN

Aus dem industriellen Qualitätsmanagement wissen wir, dass der Einsatz von Ressourcen zur Fehlervermeidung bzw. Fehlerbehebung in jeder Phase des Produktentwicklungsprozesses unter Umständen um den Faktor zehn steigen kann.

Ein Fehler also, der nicht bereits im Planungs- und Entwicklungsstadium vermieden, sondern erst in der Vorbereitung respektive der Fertigstellung und im schlimmsten Fall erst beim Kunden behoben wird, verursacht bis zu 1.000 (!) Mal höhere Aufwendungen. Oder anders ausgedrückt: Ein Fehler, dessen Vermeidung in der Planung hypothetisch einen Franken betragen würde, kann Kosten von bis zu 1.000 Franken verursachen, wenn die Korrektur erst aufgrund einer Kundenbeschwerde vorgenommen wird. Dass diese Erfahrungsregel nicht nur für die Fertigungsindustrie relevant ist, sondern ebenso für den gesamten Dienstleistungssektor, steht wohl ausser Frage.

Wenn man sich diese Tatsache vor Augen führt, so wird einem rasch bewusst, welchen Stellenwert das Qualitäts- und insbe-

sondere das Verbesserungsmanagement in der Hotellerie haben. Gemäss Deming (Plan-Do-Check-Act-Zyklus) sind 85 Prozent aller Fehler systembedingt. Fehler also, die – ein etablierter, kontinuierlicher Verbesserungsprozess vorausgesetzt – zu einer ständigen Weiterentwicklung der Qualität und parallel zu einer gesteigerten Kundenzufriedenheit führen können. Dass sich im Zeitalter der Online-Bewertungshysterie der Stellenwert der Kundenzufriedenheit deutlich verändert hat, wurde anhand einer Untersuchung (Cornell Hospitality Report, The Impact of Social Media on Lodging Performance) unmissverständlich zum Ausdruck gebracht. In dieser Studie wurde aufgezeigt, dass eine um einen Punkt bessere Kundenbewertung auf allen Online-Bewertungsportalen eine um bis zu 0.54 Prozent gesteigerte Auslastung und einen um bis zu 0.89 Prozent höheren Zimmerpreis zur Folge hat, was letztlich zu einem um 1.42 Prozent (!) gesteigerten RevPar führen kann. Sich in diesem Kontext weiterentwickeln heisst also, gezielt nach dem Warum der Fehler-Ursache zu suchen. Dies setzt explizit voraus, dass nicht die Person im Fokus steht, sondern die Sache. Nicht der Schuldige wird gesucht, son-

dern die Ursache. Leider wird der Verbesserungsprozess oft unterschätzt oder gar vernachlässigt. Eine «Ja, aber»-Mentalität verhindert, dass Fehler als Chancen zur Prozessoptimierung anerkannt werden. Immer wieder werden Betriebsabläufe in Stein gemeisselt, anstatt sie dynamisch den sich verändernden Gegebenheiten anzupassen.

Ein fachkompetentes und professionell begleitetes Vorgehen während der Planungs- und Entwicklungsphase eines Projektes kann sich also tausendfach auszahlen.



Hans-Rudolf Rütli
Managing Partner
CFB network AG, Zürich
www.cfbnetwork.ch



VERMIETUNG DER GASTRONOMIE SPORTZENTRUM EFFRETIKON

Das Sportzentrum Effretikon umfasst ein attraktives Freibad mit diversen Becken, zwei Eisfeldern (wovon eines überdacht), Beachvolleyfeldern, Minigolf- sowie Fussball- und Tennisplätzen. Die Infrastruktur wurde in den letzten Jahren umfassend modernisiert.

Per 10. Mai 2014 suchen wir einen qualifizierten, professionellen Mieter für die Gastronomie, im Idealfall mit Erfahrung in der Führung eines ähnlich gelagerten Betriebes.

Das gastronomische Angebot besteht aus einem Self-Service-Restaurant mit 60 Innenplätzen und einem polyvalent nutzbaren Clubraum für Anlässe und Sitzungen. Im Sommer stehen zusätzlich zirka 150 Aussenplätze, eine Sommerbar und ein Kiosk zur Verfügung. Ergänzend kann die Eishalle für Events gemietet werden.

Wir stellen einem künftigen Mieter eine komplett ausgestattete, moderne Infrastruktur inklusive Kleininventar zur Verfügung. Gute Rahmenbedingungen, faire Mietzinskonditionen und weitreichende konzeptionelle Entwicklungsmöglichkeiten bieten einem ambitionierten Betreiber gute Voraussetzungen für einen wirtschaftlichen Erfolg. Der Mieter bringt dafür das fachliche Know-how, den Erfolgsausweis sowie die nötige Flexibilität mit. Die Stadt Illnau-Effretikon strebt eine längerfristige, nachhaltige Zusammenarbeit an. Sinnvoll könnte die Führung des Restaurants im Sportzentrum als Zweitbetrieb sein.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Gerne können Sie die detaillierten Ausschreibungsunterlagen auf unserer Internetseite www.ief.ch herunterladen. Wir erwarten Ihre Bewerbungsunterlagen bis 10. Januar 2014 an die Stadtverwaltung Illnau-Effretikon, Jugend und Sport, Marktplatz 29, 8307 Effretikon. Für weitere Auskünfte steht Ihnen Roman Imhof (052 354 24 10, roman.imhof@ief.ch) gerne zur Verfügung.

HESSER

Unternehmensberatung

Haben Sie einen Betrieb zu verkaufen – vermieten – für bessere Wirtschaftlichkeit zu reorganisieren – oder suchen Sie einen Betrieb – wir sind die Drehscheibe für interessante Hotels und Restaurants

Poststr. 2, PF 413, 8808 Pfäffikon SZ
055 410 15 57 – hesser@bluewin.ch

Zu verkaufen

Zentralwallis, inmitten von Weinbergen, sehr schönes Gebäude mit Café-Restaurant und Wohnungen.
Fr. 1.850.000.–
Kontakt per E-Mail:
immovallais@romandie.com



Zu verpachten oder verkaufen:
traditionelles, bestens eingeführtes

Hotel/Restaurant

mit 40 Gästezimmern und ca. 150 Sitzplätzen,
Zentrumsnah und sehr sonnige Lage mit grosser Terrasse,
Tiefgarage und Aussenparkplatz vorhanden.

Interessenten melden sich unter Chiffre A626626, Werbemacher Buchdruckerei Davos AG Promenade 60, 7270 Davos Platz. Volle Diskretion und Antwort werden garantiert.

Gesucht: Nachmieter per 1. Februar 2014 oder nach Vereinbarung.

Idyllisches Gastro-Objekt

direkt am Rhein – 2007 komplett saniert.

Restaurant/Wintergarten: 50 Plätze

Terrasse: 60 Plätze

Garten: 60 Plätze

Gaststube (Raucher): 30 Plätze

Gemeindeaal (angebaut): 150 Plätze

Kleininventar kann übernommen werden.

Nur seriöse Angebote unter Chiffre 30139-10631 an htr

hotelrevue, Montbijoustrasse 130, Postfach, 3001 Bern.

Liegenschaften finden – neu auch online
www.htr.ch/immobilien

htr hotelrevue