



Mexcon 2012  
© GCB German Convention Bureau e. V.

Der Standpunkt:

# WAS IST EINE ZERTIFIZIERUNG WERT, WENN DER KUNDE DABEI VERGESSEN WIRD?

**Machen wir uns nichts vor! In keiner Marktuntersuchung und Entscheidungsstudie für die Auswahl einer Kongresslocation spielt der Entscheidungsfaktor „Zertifizierung“ eine große Rolle.**

Michel Maugé



greenmeetings and events Konferenz 2013  
© GCB German Convention Bureau e.V

## VERBAND & TAGUNG

Entscheidungsfaktoren wie der Bekanntheits- und Imagegrad einer Destination, die Verkehrsanbindung und das Angebot einer entsprechenden Location sind immer noch – und werden es auch bleiben – die tatsächlichen Messindikatoren für die Entscheidung für einen Ort oder ein Haus. Ich rede hier nicht von kleinen Meetings vor Ort. Hier ist die Vergleichbarkeit durchaus möglich. Faktoren allerdings wie die Güte des Speisen- und Getränkeangebots, der Bedienung, die Qualität der Tagungsräume, Tageslicht, Akustik, technische Ausstattung, Mobiliar und auch der Preis spielen für die Vergabeentscheidung eine Rolle, aber nicht für die Systematik einer Zertifizierung.

### WAS WILL EIGENTLICH EINE SOLCHE BEZWECKEN?

Betrachtet man die gängigen ISO und Qualitätszertifikate bis hin zur Sterne-Zer-



MOC  
Veranstaltungszentrum  
München

## DAS MOC – WIR VERBINDEN EINZIGARTIGKEIT MIT VIELSEITIGKEIT



### MOC Veranstaltungszentrum München

- Optimal für Messen, Tagungen, Seminare und Corporate Events
- Mix & Match: klug kombinieren, erfolgreich veranstalten
- 30.000 m<sup>2</sup> Veranstaltungsfläche
- 4 Hallen, 2 lichtdurchflutete Atrien, 6 Konferenzräume
- 142 bezugsfertige Show- bzw. Break-out-Rooms

Messe München Locations bietet mit der Messe München, dem ICM und dem MOC den optimalen Veranstaltungsort für jede mögliche Messe, Tagungs-, Kongress- oder Veranstaltungsvariante, gleich welcher Größe. Sie möchten mehr über die Messe München Locations erfahren? Unser Sales Team steht Ihnen gerne zur Verfügung:



+49 89 949-23410 | [locations@messe-muenchen.de](mailto:locations@messe-muenchen.de)  
[www.messe-muenchen.de/locations](http://www.messe-muenchen.de/locations)

CONNECTING GLOBAL COMPETENCE  
MOC-MUENCHEN.DE



Mexcon 2012  
© GCB German Convention Bureau e. V

tifizierung des DEHOGA, so basieren sie alle auf dem Bestreben der Vergleichbarkeit. Verwaltungsprozesse und Abläufe werden mit dem Ziel der Kosteneinsparungen gestrafft und bestimmten Routineabläufen untergeordnet. Ganz besonders unangenehm und robotergleich z. B. die telefonische Begrüßungsformel aller Kettenhotels. Man sollte mal auf diesen ersten Gästekontakt achten und dann als Kunde am besten gleich wieder auflegen. Denn man kann davon ausgehen, dass jedes weitere Kundengespräch – vorausgesetzt, man bekommt den oder die Richtigen an die Strippe – genauso vorstrukturiert und einstudiert ist. Kein Wunder, wir wollten ja – wie beschreibt es der TÜV Rheinland in seinen Werbebroschüren für die Zertifizierung nach ISO 9001: „Mit der Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagements schaffen Sie Vertrauen und weltweite Vergleichbarkeit.“

Unsere Branche zeichnet sich durch die Qualität der individuellen Dienstleistung aus und es ist jedem Unternehmen anzuraten, sich eben nicht vergleichbar zu machen und seine Leistung nicht dem Konkurrenten anzugleichen. Jeder unserer Gäste und Meetingteilnehmer ist ein Individualist und jeder Veranstalter ist gut beraten, genau jene Location auszuwählen, die ihm für sein verfolgtes Ziel und für den beabsichtigten Zweck und vor allem für seine Zielgruppe von Menschen als bestens geeignet erscheint.



greenmeetings and events Konferenz 2013  
© GCB German Convention Bureau e. V

Das hört sich gut an! Aber was heißt das für den Veranstalter? Er trägt die Verantwortung für den erfolgreichen Ablauf eines Meetings, einer Tagung oder eines Kongresses. Er trägt die Verantwortung für ein größeres finanzielles Budget und die Verantwortung, dass das Meetingziel der Wissensvermittlung und die Art und Form dieser Vermittlung den höchstmöglichen Erfolg bei seinen Teilnehmern erreichen. Keine noch so gut gemeinte Zertifizierung, gleich ob Sterne oder TÜV-Gutachten, ersetzt diese persönliche Prüfung.

Noch ein Wort zur „weltweiten Vergleichbarkeit“. Analysiert man die nationalen und internationalen Meeting- und Kongressangebote, so wird man feststellen, dass das Image und der Erfolg eines Hauses auf seiner Individualität beruhen. Das können die Architektur, das Design, die Raumzuschnitte und Wegführung, das kann die technische Ausstattung und fachliche Kompetenz oder die Qualität des Caterings sein. Das kann die reizvolle Lage am Wasser oder in mitten von Bergen sein. Es muss aber wenn möglich den WOW-Effekt also die emotionale Anmutung beim Teilnehmer wecken. Wir sprechen in der Fachsprache von „Event“. Die Bedingungen für ein erfolgreiches Event lauten: „Einzigartigkeit“, „Emotionalität“ und „Erinnerungsvermögen“. Alle Zertifikate sind nicht in der Lage, genau jenen entscheidenden Faktoren die entsprechende Gewichtung einzuräumen.

Bleiben wir bei der Einzigartigkeit und Emotionalität. Einzigartigkeit heißt Individualität im Auftreten und Individualität der Leistung. Kann Service damit gemessen werden, wie oft der einzelne Mitarbeiter an Schulungen teilgenommen hat; gemessen werden

# LOCATIONS!



Die Messen für außergewöhnliche Veranstaltungsräume  
und Eventservices mit begleitenden Fachvorträgen

## ■ LOCATIONS Region Stuttgart

11. 07. 2013 10.00 – 17.30 Uhr  
Neckar Forum  
Esslingen



## ■ LOCATIONS Rhein-Ruhr

26. 09. 2013 10.00 – 17.30 Uhr  
Congress Center West  
MESSE ESSEN



## ■ LOCATIONS Rhein-Main

24. 10. 2013 10.00 – 17.30 Uhr  
Congress Park  
Hanau



## ■ LOCATIONS Rhein-Neckar

14. 02. 2014 10.00 – 17.30 Uhr  
m:con Congress Center Rosengarten  
Mannheim



Kostenfreie Besucher-  
registrierung unter:  
[www.locations-messe.de](http://www.locations-messe.de)



daran, dass man ihm ein dem CI geschuldetes Namensschild umhängt und darauf vermerkt, dass er „Auszubildender“ ist? Ist nicht die Ungezwungenheit und Natürlichkeit des mir entgegenkommenden „Dienstleisters“ wichtiger? Wer schon einmal bei einem Hotel vorgefahren ist und erlebt hat, dass der Doorman die Wagentür öffnet und einen mit Namen persönlich begrüßt, der weiß, was ich damit sagen will.

Zertifizierung kostet viel Geld, also muss man als Unternehmen die Kosten in irgendeiner Weise durch Rationalisierung einsparen. Eine der schlimmsten Einsparmethoden ist das Outsourcen von Dienstleistungen. Damit zerstört man seine eigene Produktionskette und legt die Verantwortung für den jeweiligen Produktionsteil in andere Hände. Man vergisst aber dabei ganz, dass es den Gast nicht interessiert, wer diese Leistung erbringt. Für ihn



# HERRENKRUG






- 147 Zimmer & Juniorsuiten
- 1 Jugendstil-Festsaal sowie 9 weitere, teils historische, klimatisierte Tagungsräume
- 1.200 m<sup>2</sup> Ausstellungsfläche innen
- 10.000 m<sup>2</sup> Ausstellungsfläche außen
- 46 Hektar Park
- 200 kostenfreie Parkplätze
- kostenfreier Internetterminal (W-LAN)
- Parkrestaurant DIE SAISON
- PianissimoBar
- Sommerterrassen, Biergarten
- kostenfreier Wellness- & Spa-Bereich für Hotelgäste
- Schönheitsfarm
- Fahrradverleih
- 7 Autominuten oder 15 Fahrradminuten in die Innenstadt




Historisches Herrenkrug Parkhotel · Herrenkrug 3 · 39114 Magdeburg  
 Telefon 0391 / 8508 0 · Fax 0391 / 8508 501 · eMail [info@herrenkrug.de](mailto:info@herrenkrug.de) · [www.herrenkrug.de](http://www.herrenkrug.de)



greenmeetings and events Konferenz 2013  
© GCB German Convention Bureau e.V



greenmeetings and events Konferenz 2013  
© GCB German Convention Bureau e.V

gibt es nur einen Produzenten und Dienstleister, über den er sein Urteil fällt.

Die größte Anzahl der deutschen Kongresszentren wird durch die kommunalen Eigentümer beeinflusst. Tarifverträge, Personal- und Betriebsräte sind Einflussfaktoren, die nicht die Interessen des Kunden, sondern ausschließlich des Dienstleistungspersonals vertreten. Wirtschaftliche Überlegungen sind darüber hinaus der Grund, Leistungen auszugliedern. Damit konnten die – wie beschreibt es der TÜV Rheinland in der Aufzählung der Vorteile

einer ISO-9001-Zertifizierung: „... Sie erhebliche Kosteneinsparungen erzielen“. Damit wird aber die notwendige Serviceeinstellung, die strategische und individualisierte Serviceausgestaltung negativ beeinflusst. Die Hotels und Konferenzzentren sind „Dienstleistungsunternehmen“ und die Dienstleistung ist dadurch geprägt, dass sie von Menschen und nicht von Maschinen oder Computern erbracht wird. Dieses „Produkt“ wird und ist gerade im Eventbereich auf jeden einzelnen Abnehmer zugeschnitten zu erbringen.

Die dort verlangte individuelle Behandlung setzt im Gegenzug voraus, dass das Dienstleistungshandeln den unverwechselbaren Charakter, die kommunikative und menschenaffine Haltung, das handwerkliche und fachliche Beherrschen der Materie des Erstellers herausstellt.

Dies ist der Weg zum Erfolg und es gibt nichts Schöneres, als Gastgeber zu sein und den Gast die Einzigartigkeit, die Emotionalität und das in der Erinnerung Haftenbleibende der Dienstleistung erleben zu lassen. ■



HOTEL SCHLOSS  
MONTABOUR \*\*\*\*



## SCHLOSS MONTABOUR: TAGEN MIT WEITBLICK

- 4-Sterne-Haus: 287 komfortable Zimmer in 5 Gästehäusern, 58 moderne Veranstaltungsräume, spezialisiert auf Tagungen und Events – ausgezeichnet mit dem Gütesiegel „Certified Conference Hotel“
- Außergewöhnliches Veranstaltungszentrum mit 550 m<sup>2</sup> Veranstaltungsfläche auf 2 Ebenen für bis zu 400 Personen
- Einzigartige Glaskuppel als besonderes Highlight für Events, Ausstellungen und Empfänge für bis zu 200 Personen
- Exklusiver Business-Spa mit 18 x 9 m großem Schwimmbad, Saunen und Fitness
- Ideale Verkehrsanbindung dank ICE-Bahnhof und A3-Abfahrt