

WEBMARK Hotellerie
Das Qualitätsmanagement-Tool für die Hotelbranche

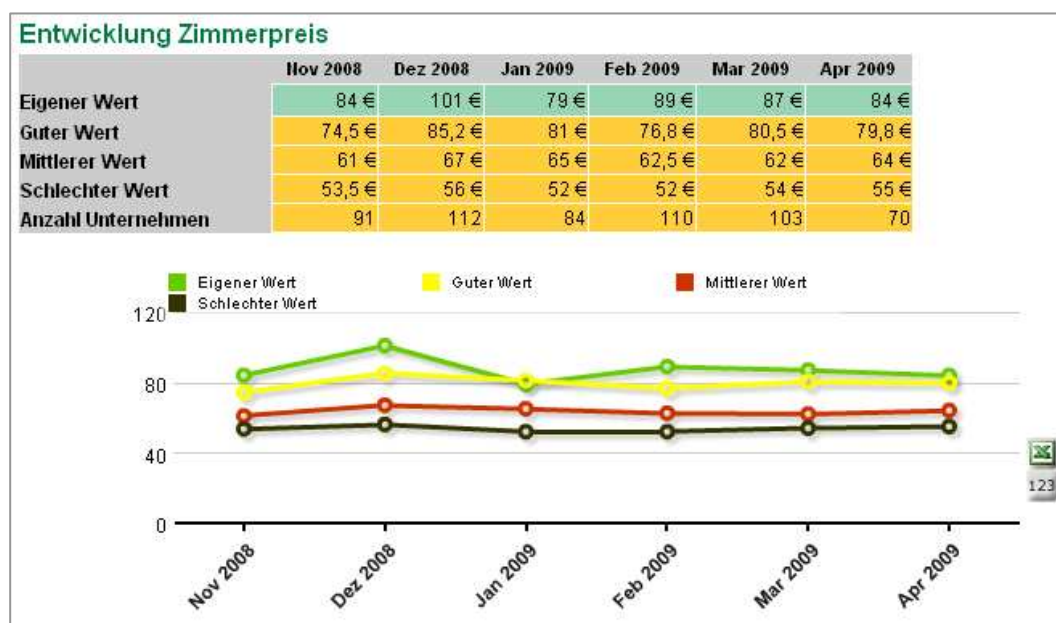
Stand: Juli 2009



WEBMARK Hotellerie | Inhalte

Kennzahlen

Mithilfe des Moduls Kennzahlen kann jeder Teilnehmer bereits während der Saison seine Ergebnisse auf Monatsbasis mit aggregierten Werten anderer vergleichen. Monatlich sind dabei nur wenige Eingaben erforderlich (Nachfragedaten im Logisbereich; Logiserlöse), die aber bereits wertvolle Rückschlüsse auf die betriebliche Stellung hinsichtlich Preis und Auslastung zulassen. Die erweiterte Form des Moduls Kennzahlen ist umfangreicher als die Standardvariante und sieht darüber hinaus Positionen der GuV (in Anlehnung an STAHR) erlös- und aufwandseitig vor.



Screenshot aus WEBMARK Hotellerie | Darstellung des Zimmerpreises im Zeitverlauf (Nov 2008 – April 2009)

Beim Vergleich der jährlichen GuV ist vor allem die Aufwandsseite von Interesse. Über den Vergleich lassen sich die Unternehmer sensibilisieren und mögliche Kosteneinsparungspotentiale aufspüren. Tiefergehende Kennzahlen lassen in diesem Modul eine sehr genaue und objektive Diagnose der Potentiale jedes Unternehmens zu.

Gewinn- und Verlustrechnung (GuV) in %					
	Eigener Wert	Schlechter Wert	Mittlerer Wert	Guter Wert	Anzahl Unternehmen
Erlöse Logis	69,6 %	46,8 %	67,8 %	79,4 %	735
Verpflegungserlöse	29,6 %	13,6 %	23,7 %	43,0 %	728
Erlöse Küche	18,8 %	23,0 %	30,6 %	39,6 %	19
Erlöse Keller	10,8 %	6,8 %	11,5 %	16,4 %	19
Haupterlöse	99,2 %	90,3 %	95,3 %	97,6 %	728
Nebenerlöse	0,8 %	0,8 %	2,6 %	6,9 %	739
Sonstige Erlöse	0,0 %	0,6 %	1,3 %	2,4 %	739
Erlöse Gesamt	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	739
Kommunikation	2,8 %	1,1 %	0,8 %	0,5 %	738
Dienstleistungen	3,3 %	2,5 %	1,3 %	0,8 %	738
Provisionen	0,6 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	738
Betriebssteuern	0,8 %	2,7 %	2,0 %	1,3 %	738
Verwaltung	1,5 %	2,7 %	2,0 %	1,4 %	738
Marketingaufwand	5,3 %	4,6 %	3,0 %	1,8 %	738
Instandhaltungsaufwand	6,7 %	7,1 %	4,9 %	3,6 %	738
Energieaufwand	7,5 %	6,7 %	5,4 %	4,3 %	738
Diverses	0,8 %	6,8 %	4,5 %	3,3 %	738
Übriger Aufwand gesamt	29,3 %	32,3 %	27,7 %	23,8 %	738
Management Fee/Franchise Fee	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	738
Miete, Pacht, Leasing	0,0 %	2,6 %	1,3 %	0,5 %	739
Versicherung	1,8 %	0,4 %	0,2 %	0,1 %	739
Abschreibungen	12,9 %	15,5 %	12,0 %	8,8 %	739
Sonstige Aufwände	0,8 %	1,7 %	0,1 %	0,0 %	19
Sonstiger Betriebsaufwand gesamt	15,5 %	16,9 %	13,3 %	9,9 %	739
Ergebnis Finanzerträge-Finanzaufwände	-7,7 %	-11,5 %	-7,8 %	-5,0 %	739
Ergebnis a.o. Erträge / Aufwände	0,5 %	2,2 %	0,7 %	0,1 %	739
Steuern von Einkommen / Ertrag	0,8 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	547

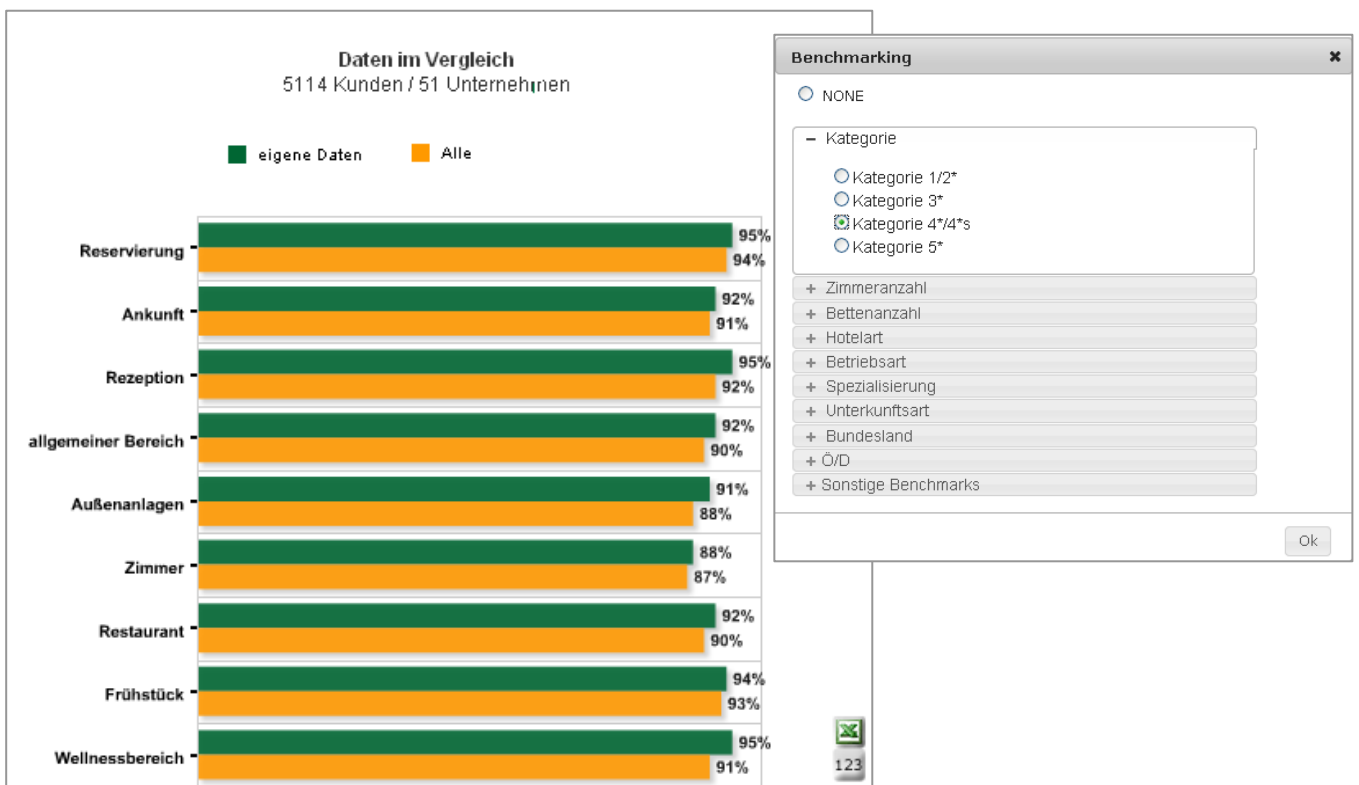
Screenshot aus WEBMARK Hotellerie | Darstellung der GuV in % der Gesamterlöse

Kunden

Das Modul Kunden – das die Erhebung von Kundenzufriedenheitsurteilen beinhaltet – basiert auf einem standardisierten Fragebogen, der nach den Bedürfnissen der Betriebe optional ergänzt werden kann. Das Modul Kunden wird prinzipiell in zwei Ausbaustufen angeboten – eine Standard-Version und eine erweiterte Version. Bei der erweiterten Version werden die Zufriedenheitsbereiche detaillierter behandelt.

Wer sind Ihre Gäste? Warum haben sie sich für Ihr Hotel entschieden? Wie zufrieden waren sie mit den Leistungen Ihres Hotels? All jene Fragen können mit dem Modul Kunden analysiert werden. Damit lassen sich sowohl strategische wie operative Marketingaktionen beleuchten und evaluieren. Über die Benchmarks sollen dabei Marketingpotentiale entdeckt werden. Ein weiterer Schwerpunkt ist natürlich die Qualität. Gerade das Benchmarking offenbart eventuell vorhandene Schwächen des einzelnen Betriebes. Gemeinsam vereinbarte Maßnahmen sollen hier zu einer Qualitätssteigerung führen.

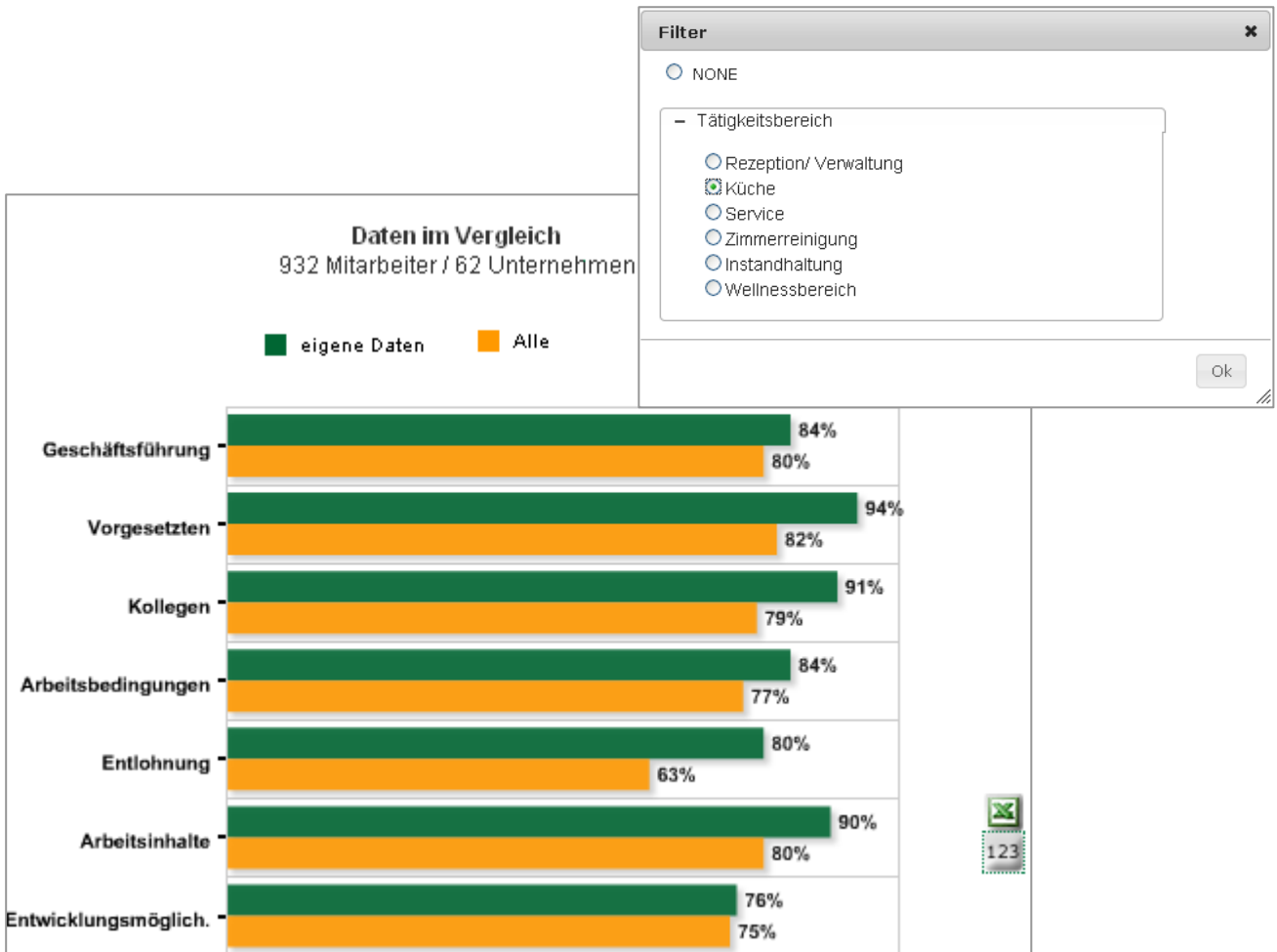
MANOVA bietet für die Durchführung der Befragung die Möglichkeit einer Online Befragung an. Hierbei erhalten die Betriebe einen Link, den Sie auf ihrer Homepage platzieren bzw. direkt an ihre Gäste per E-Mail weiterleiten können. Die Online Befragung wird den Betrieben kostenfrei zur Verfügung gestellt. Die E-Mail-Adressen, welche von den Beherbergungsbetrieben gesammelt werden, können mittels Upload in die Datenbank eingespeist und danach automatisch an die Gäste des jeweiligen Hotels verschickt werden. Der Upload der E-Mail Adressen kann laufend erfolgen. Als Absender wird immer das jeweilige Hotel angegeben. Außerdem kann die Befragung paper-based erfolgen - die Betriebe verteilen die Fragebögen an ihre Gäste und können die Ergebnisse dann in das System selbst eingeben.



Screenshot aus WEBMARK Hotellerie | Darstellung der Kundenzufriedenheit in den verschiedenen Bereichen. Rechts befindet sich eine Auflistung der unterschiedlichen Vergleichsgruppen.

Mitarbeiter

Mit der anonymen Mitarbeiterbefragung wird die Zufriedenheit der Mitarbeiter im Betrieb erhoben. Spezielle Probleme in den unterschiedlichen Bereichen können eruiert werden. Aufgrund dessen können wiederum gezielt personalpolitische Maßnahmen bzw. auch Weiterbildungsförderungen durchgeführt werden.



Screenshot aus WEBMARK Hotellerie | Mitarbeiterzufriedenheit (gefiltert nach dem Küchenpersonal)

WEBMARK Strategie

Bei WEBMARK Strategie handelt es sich um ein Paket, das die Verknüpfung aller oben angeführten Module in der erweiterten Variante darstellt.

Kosten

Die folgende Tabelle stellt die Modulkosten pro Betrieb p.a. dar:

Module	Preis p.a.
Kennzahlen Darstellung von Monats- und Jahresdaten + Erweiterung der Monatsdaten um Aufwandspositionen (vollständige KER)	EUR 260.- + EUR 155.-
Kunden Darstellung der Gesamtzufriedenheiten und Kaufentscheidungsgründe neu automatisierter Online-Fragebogenversand + Detaillierte Zufriedenheitsanalyse und Strategieteil	EUR 365.- + EUR 630.-
Mitarbeiter Detaillierte Darstellung der Mitarbeiterzufriedenheit WEBMARK	EUR 365.-
Hotellerie Strategie Verknüpfung von Kennzahlen, Kunden und Mitarbeiter – Einzeldarstellung sowie Darstellung als Gesamtindikator (SCOBE)	EUR 1.470.-
WEBMARK Hotellerie Beratung Wir führen Ihre operative Kompetenz mit unseren analytischen Fähigkeiten zusammen. Profitieren Sie von dieser Zusammenarbeit und steigern Sie Ihren Unternehmenserfolg. Bei Interesse erstellen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot.	ab EUR 480.- (exklusive Spesen)

