

Luzern, 15. Dezember 2021

Medienmitteilung der SHL Schweizerischen Hotelfachschule Luzern

Studierende der SHL Schweizerischen Hotelfachschule Luzern prüfen Hotels auf Herz und Nieren

Bereits seit 2016 bietet die SHL Schweizerische Hotelfachschule Luzern den «SHL Hotel Checker» an, anlässlich welchem SHL Studierende Hotels in der ganzen Schweiz besuchen und deren Qualität und 'Customer Experience' auf Herz und Nieren prüfen. Nach Überarbeitung und Erweiterung des Programms, das von der HotellerieSuisse als Qualitätsnachweis für die Sterne-Reklassifizierung anerkannt wird, bietet dieses qualitätsbewussten Hotelierinnen und Hoteliers einen noch grösseren Mehrwert.

Die Customer Journey von A bis Z erleben

Ursprünglich wurde der SHL Hotel Checker ins Leben gerufen, um SHL Studierenden die Möglichkeit zu geben, einen Hotelaufenthalt aus Sicht der Gäste praxisnah zu betrachten. «Die Grundidee bestand darin, dass SHL Studierende die Perspektive wechseln, selber eine 'Customer Journey' von A bis Z durchlaufen und die beteiligten Hotels im Gegenzug einen sogenannten 'Mystery Check' von geschultem Auge bekommen», so Urs Birbaumer, Leiter Administration der SHL, der das Programm 2016 mitinitiiert hat. Unter die Lupe genommen werden nicht nur Luxushotels. Jedes interessierte Hotelunternehmen kann sich die SHL Hotel Checker mittels Anmeldung ins Haus holen und sein Hotel auf über 300 Kriterien, die Bestandteil der Qualitätskontrolle sind, prüfen lassen.

Qualitätskontrolle mit Mehrwert

Der SHL Hotel Checker hat sich in den letzten Jahren zu einem beliebten Qualitätsmanagement-Instrument verschiedener Schweizer Hotelbetriebe gemauert – und blieb auch von HotellerieSuisse nicht unbemerkt. So anerkennt der Verband der Schweizer Beherbergungsbranche mittlerweile den SHL Hotel Checker als Qualitätsnachweis der Sterne-Reklassifizierung. Auch in Bezug auf die Handhabung und Beurteilung hat sich der SHL Hotel Checker weiterentwickelt. So führt der Report der SHL Studierenden nun zu einer automatischen Auswertung, die für die Hotels in einem sauberen Bericht resultiert. Josef Jans, Leiter Innovation und Projekte an der SHL, hat die «neue» Version des SHL Hotel Checkers stark mitgeprägt. Mit seinem Background in der internationalen Hotellerie und als Aufsetzer von etlichen Hotel Checks weiss er ganz genau, was sich die Hoteliers und Hotelieren von einer solchen Qualitätskontrolle erwarten: «Er oder sie will ganz einfach und klar sehen, in welchen Punkten der Hotelbetrieb gut, in welchen schlecht abschliesst – und was verbessert werden kann.»

Auszeichnung mit Prädikat 'outstanding'

Der erste Durchgang nach adaptiertem System verlief nach Aussage von Urs Birbaumer und Josef Jans positiv - und war sehr gefragt: «Es haben sich sogar mehr Hotels dafür angemeldet als schlussendlich von den SHL Hotel Checker-Teams besucht werden konnten.» Den teilnehmenden Hotels winkt, nebst dem ausführlichen Report, welcher für eine schnelle Ableitung von Optimierungsmassnahmen konzipiert ist und in deutscher oder englischer Sprache angefordert werden kann, ein weiteres Zückerchen. Bei einer Gesamtbewertung von 80% und höher stellt die SHL ein offizielles Qualitätszertifikat aus. Eines der ersten Hotels, dessen Kundenerlebnis mit dem Prädikat 'outstanding' ausgezeichnet wurde, ist der Vitznauerhof mit Gastgeber Raphael Herzog: «Wir begrünnen die umfangreiche SHL Hotel Checker Beurteilung sehr und freuen uns riesig über die tolle Auszeichnung.»

Eine nächste Chance, die Leistung des eigenen Hotels überprüfen zu lassen gibt's schon bald. Bereits im Januar 2022 sind die SHL Hotel Checker wieder unterwegs. Interessierte Hotels melden sich per E-Mail an info@shl.ch. Die direkte Anmeldung zum SHL Hotel Checker ist auch [unter diesen Link](#) möglich.



Legende

v.l.n.r. Josef Jans (Leiter Innovation & Projekte SHL), Tanja Wüthrich (Vizedirektorin Vitznauerhof), Raphael Herzog (Gastgeber Vitznauerhof) und Urs Birbaumer (Leiter Administration SHL)

Über die SHL

Die SHL Schweizerische Hotelfachschule Luzern ist seit 1909 die praxisorientierte, innovative Ausbildungsinstitution, die jungen, erfolgsorientierten Studierenden den Weg in die nationale und internationale Hotellerie und Gastronomie ebnet. Als eine von zwei Original Schweizer Hotelfachschulen hat die SHL die Hotelmanagement Ausbildung in der Schweiz stark mitgeprägt. Absolventinnen und Absolventen der SHL bekleiden Führungspositionen in der Hotellerie, Gastronomie und in weiteren Dienstleistungsbranchen in der Schweiz sowie international.

Medienkontakt

Nicole Martin
Leitung Marketing & Communications
SHL Schweizerische Hotelfachschule Luzern

Tel: 041 417 33 15

Mail: nicole.martin@shl.ch