



Qualitätsmanagement (QM) als systematischer Ansatz zur Sicherung und Verbesserung der Qualität von Dienstleistungen, Produkten und Prozessen

Qualitätsmanagement

**Qualitätsziele: Zufriedenheit der Gäste und der Mitarbeitenden
(SMART-Konzept mit Zielerreichungsgrad 90 % der Antworten in den Stufen 4 + 5 der Skala)**

Organisation
und Prozesse

Qualitäts-
bereiche

Rückmeldungen
Gäste und
Mitarbeitende /
Qualitäts-
kontrollen

Kontinuierliche
Qualitäts-
verbesserung

Messung
Qualitätsziele

Qualitäts-
reporting

Gesamtausrichtung, Ziele, Leitbild und Werte

Qualitätsmanagement

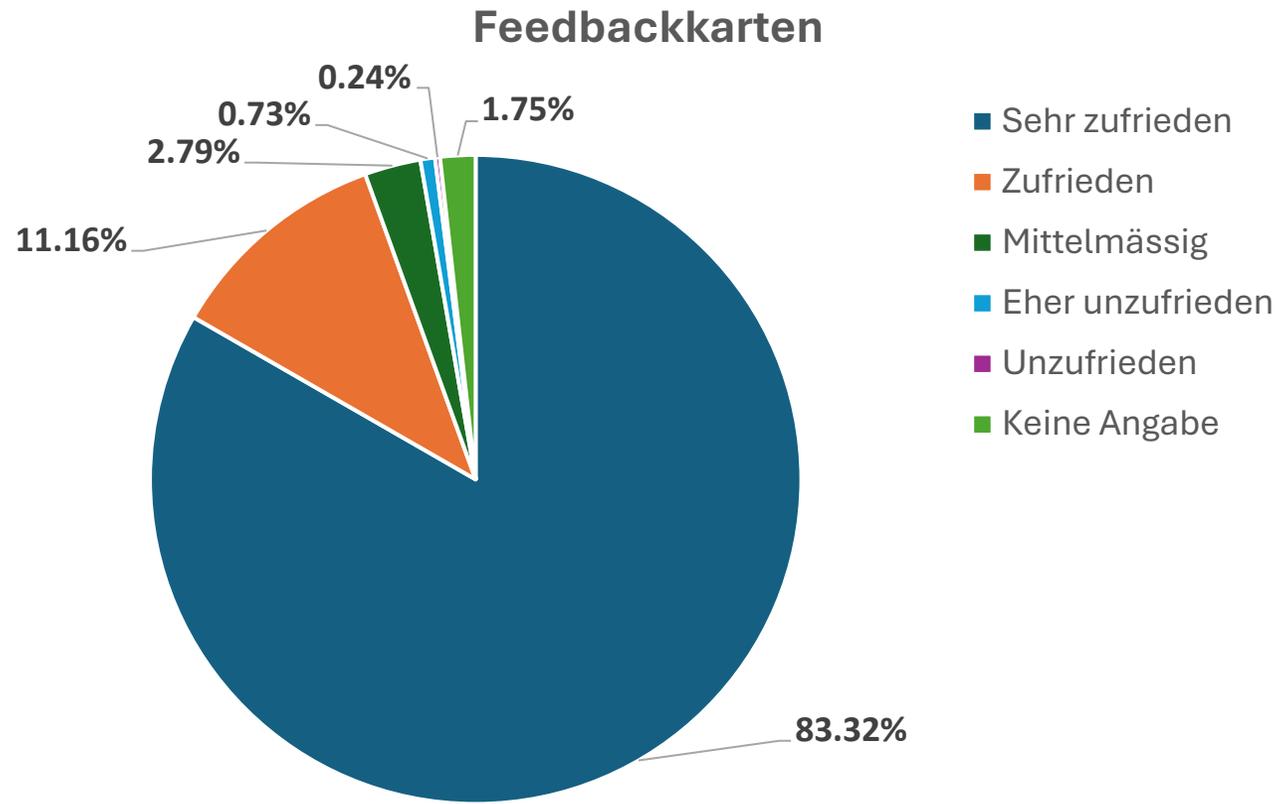


Qualitäts-
bereiche

- **Sauberkeit und Hygiene**
- **Sicherheit**
- **Dienstleistungen und Produkte**
- **Prozessorganisation**
- **Nachhaltigkeit**
- **Kommunikation**
- **Gastfreundschaft und Servicequalität**

Qualitätsmanagement

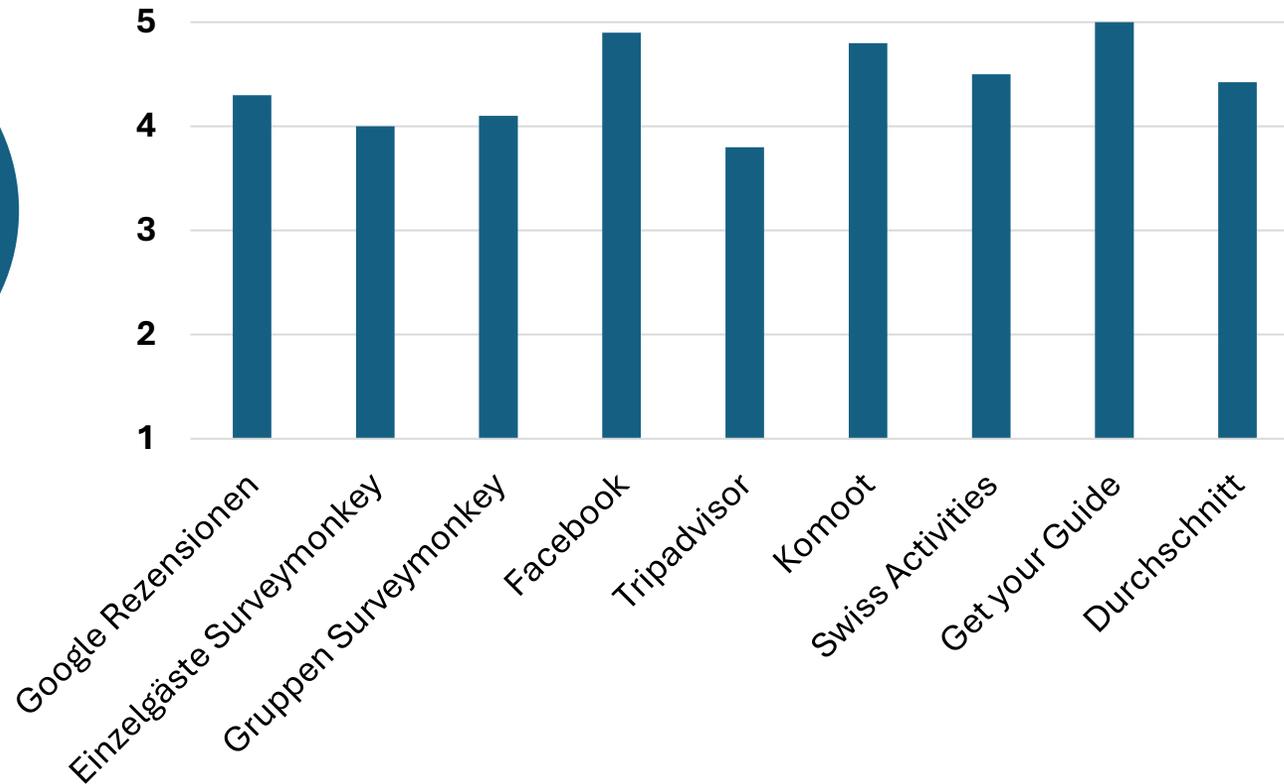
Rückmeldungen
Gäste 2024



Qualitätsmanagement



Online-Rückmeldungen



Qualitätsmanagement

Rückmeldungen
Gäste 2024

Ausgewählte positive Rückmeldungen

- Supernettes Personal
- Im Restaurant ist alles perfekt
- Harmonische Architektur
- Top im Vergleich zu anderen Orten
- Der Service war sehr freundlich, zuvorkommend und kinderlieb.
- Hervorragend, sterneverdächtig. In einem Ausflugsrestaurant hätte ich nicht ein so leckeres, sorgfältig & mit Freude zubereitetes Essen erwartet. Auch das Personal ist sehr aufmerksam und nett. Der Preis ist gerechtfertigt. Hier komme ich sehr gerne wieder hin. 🙌
- Sehr schön und besonders empfehlenswert mit Tour Guide. 👍

Qualitätsmanagement

Rückmeldungen
Gäste 2024

Hoi Rahel

Vielen Dank für den gestrigen Abend. Der ganzen «Meute» hat es riesigen Spass gemacht (inkl. mir) und habe tolle Rückmeldungen erhalten.

Ihr habt es sensationell gemacht und das wird uns noch lange in Erinnerung bleiben.

Herzlichen Dank und bis zum nächsten Mal...

 **baloise**

Qualitätsmanagement



Rückmeldungen
Gäste 2024

Liebes Beatus-Team

Wir möchten uns noch einmal für den tollen Abend am Donnerstag bei euch bedanken.

Ein riesiges Kompliment an alle Mitarbeiter, die alle so nett und höflich waren. Das Essen war vorzüglich und das Konzert von Bastian Baker unglaublich.

Der Abend wird für uns ein unvergessliches Erlebnis bleiben und wir kommen wieder.

Liebe Grüsse

Patricia und Bruno Moser

Qualitätsmanagement

Rückmeldungen
Gäste 2024

Dear Rahel,
Thank you very much for your help in organizing the trip,
everything was perfect !
I'm definitely coming back.
Best,

Joaquin Arancibia Nüesch
PRICING AND SUPPLY-CHAIN CONTROLLING MANAGER

Cartier Operations
Rte. des biches 10
CH - 1752 Villars-sur-Glâne 2
Tel +41 (0)79 871 54 92



Qualitätsmanagement



Rückmeldungen
Gäste 2024

Potenzial

- Stärkung der Fähigkeiten im Umgang mit den Gästen (Schulungen etc.)
- Qualität und Inszenierung in allen Gästebereichen weiter stärken

Zielerreichungsgrad

- 94.48 % der Antworten befinden sich in den Stufen 4 + 5 (zufrieden + sehr zufrieden)
- Die Detailpflege steht im Zentrum unseres Handelns, damit das Ziel von 90 % der Antworten in den Stufen 4 + 5 nachhaltig gehalten werden kann.

Die Kanäle und Fragestellungen für Gästerückmeldungen werden ab 1.7.2025 an das Qualitätshandbuch angepasst. Diese Änderungen können zu einer Neubeurteilung des oben erwähnten Zielerreichungsgrades führen.

Qualitätsmanagement



Rückmeldungen
Mitarbeitende
2024

Ausgangslage

- Elektronische Umfrage bei allen Mitarbeitenden im Oktober / November 2024
- Von 46 Fragebogen sind 31 Antworten eingegangen (65 %)
- Anzahl geschlossene Fragen: 18 (Antwortmöglichkeiten 5 Stufen)
- Anzahl offene Fragen: 5
- Einzelthemen der Umfrage: Zufriedenheit / Identifikation / Engagement / Unterstützung

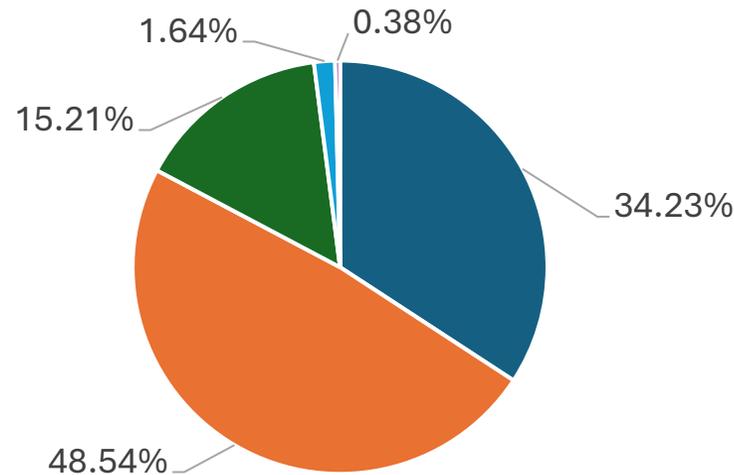
Ausgewählte positive Erkenntnisse

- Hohe Zufriedenheit bei den Mitarbeitenden
- Genügend Handlungsspielräume
- Sehr gute Work-/Life-Balance
- Sehr hohe Identifikation mit Zielen und Werten der Unternehmung
- Sehr hohe Überzeugung von der Qualität der angebotenen Dienstleistungen und Produkte
- Sehr hohe Motivation für die beste persönliche Leistung zu erbringen
- Sehr gute Unterstützung und gutes Vorleben der Werte der Unternehmung durch die vorgesetzten Personen

Qualitätsmanagement

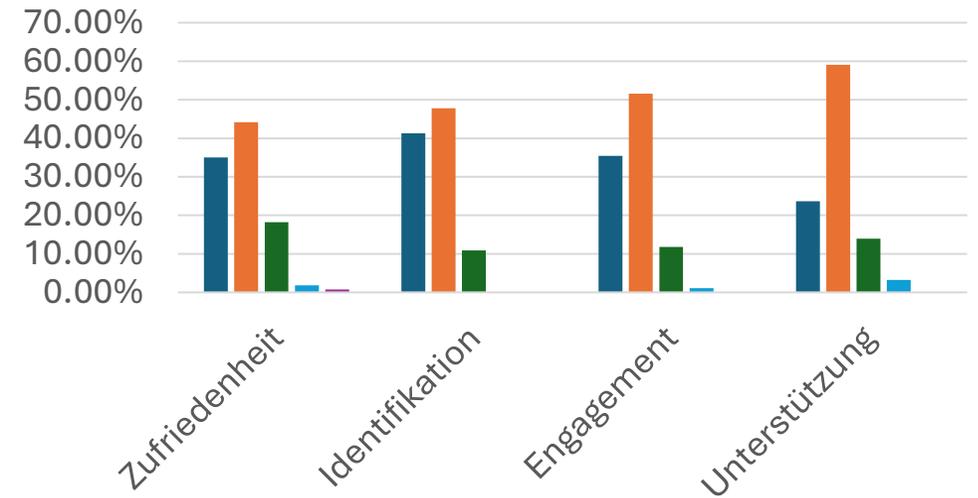
Rückmeldungen
Mitarbeitende
2024

Gesamtübersicht



- Sehr zufrieden ■ Zufrieden
- Mittelmässig ■ Eher unzufrieden
- Unzufrieden

Einzelthemen



- Sehr zufrieden ■ Zufrieden
- Mittelmässig ■ Eher unzufrieden
- Unzufrieden

Qualitätsmanagement



Rückmeldungen
Mitarbeitende
2024

Potenzial

- Kommunikation innerhalb der Unternehmung
- Fähigkeiten stärken, um die Wünsche der Gäste vollumfänglich abzudecken

Zielerreichungsgrad

- 82.77 % der Antworten befinden sich in den Stufen 4 + 5 (zufrieden + sehr zufrieden)
- Das Ziel von 90 % der Antworten in den Stufen 4 + 5 soll bis 31.12.2026 erreicht werden

Qualitätsmanagement



Messung
Qualitätsziele

Basis für die Messung der Zielerreichungsgrade:

- Rückmeldungen der Gäste
- Rückmeldungen der Mitarbeitenden
- Qualitätskontrollen

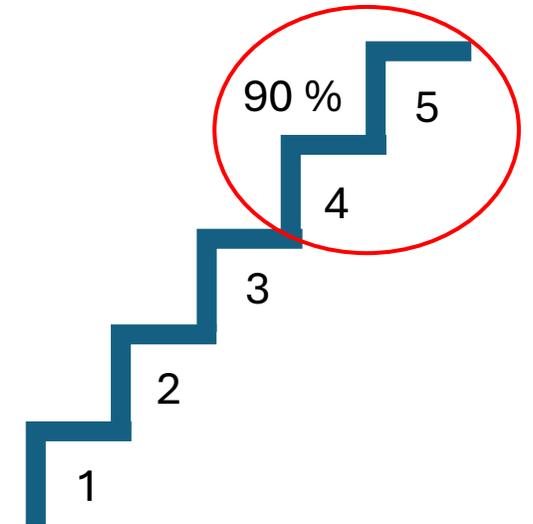
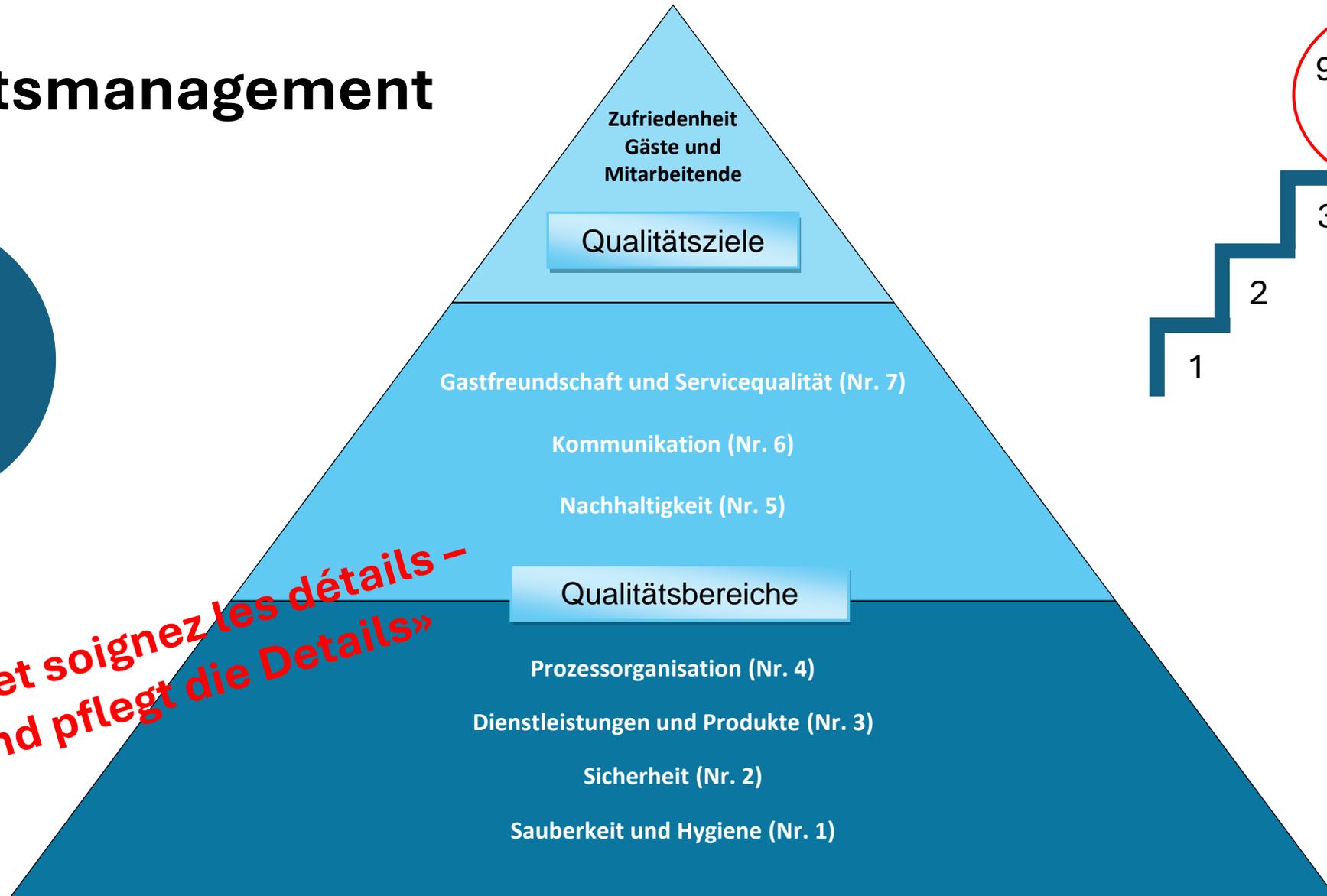
Qualitätsziele:

Mindestens 90 % der Rückmeldungen der Gäste und der Mitarbeitenden sowie der Qualitätskontrollen sollen sich bis 31.12.2026 in den Stufen 4 + 5 der Skala befinden.

Qualitätsmanagement



**«Vivez et soignez les détails –
lebt und pflegt die Details»**



Qualitätsmanagement



Qualitäts-
reporting

Zusammenfassung der Rückmeldungen der Gäste und der Mitarbeitenden, der Qualitätskontrollen sowie der Massnahmen und Strategien zur Qualitätsverbesserung **als Führungsinstrument.**

Qualitätsmanagement

Meilensteine
2024 und 2025

2024

- Umfrage zur Zufriedenheit der Mitarbeitenden
- Anmeldung zum Nachhaltigkeitslabel «Swisstainable» Level 1
- Verabschiedung neue und angepasste Anhänge zum OGR
- Verabschiedung Anhang 8 «Qualitätsmanagement» zum OGR
- Reklamationsmanagement als ständiges Traktandum in den GL-Sitzungen
- Intranet für Mitarbeitende



2025

- **Verbesserung Kommunikation innerhalb der Unternehmung** (Newsletter aus der GL, Teamsitzungen, Intranet etc.)
- **Schulungen Mitarbeitende** in verschiedenen Bereichen (u.a. im Qualitätsmanagement)
- **Umsetzung Qualitätshandbuch** (u.a. neue Büroorganisation, Optimierung Schlüsselprozesse, Qualitätskontrollen, Anpassung der Kanäle und Fragen der Gästerückmeldungen, neues Rückmeldungs- und Ideenmanagement Mitarbeitende, Nachhaltigkeit u.a. mit Swisstainable, Finanzkennzahlen etc.)

Qualitätsmanagement

Teamarbeit

