

erstellt von Redaktionsteam BRANDENBURGER GASTLICHKEIT erstellt am 27.02.2023

Servicequalität zu testen ist kein Geheimnis!

Am Sonnabend, dem 25. Februar 2023, trafen sich das Management-Team der BRANDENBURGER GASTLICHKEIT im Mercure-Hotel Potsdam mit den Mystery Testern, um sich zu den aktuellen Anforderungen an die Qualitätstests im Jahr 2023 auszutauschen.

Es war aber kein mysteriöses Treffen, sondern ein sehr interessanter Vormittag!

Es gab viel zu besprechen, angefangen von den Erfahrungen, die die Tester im letzten Jahr sammeln konnten, bis zur Umsetzung der Empfehlungen, die die Feedback-Diskussionen der letzten Monate bestimmten.

Olaf Lücke, Hauptgeschäftsführer des DEHOGA Brandenburg e.V. gab einen detaillierten Einblick in die aktuelle Situation der Branche und beschrieb die vielfältigen Herausforderungen, denen sich die Gastronomen in diesem Jahr in ihren Betrieben gegenübersehen.

Im Mittelpunkt standen die Mystery-Tester der im vergangenen Jahr neu organisierten Testergruppe des DEHOGA Brandenburg, denn sie werden auch in diesem Jahr wieder in den verschiedenen Reiseregionen Brandenburgs unterwegs sein, um die Servicequalität zu beurteilen.

Dazu entspann sich eine detaillierte Diskussion zu den Kriterien der Qualitätsbeurteilung und es war spannend zu erleben, wie engagiert die Tester ihre Aufgabe bei der Testbeurteilung wahrnehmen.

Das Team der Coaching-Akademie Potsdam um Isabel Kranke, welches die Testabläufe wieder koordiniert und steuert, hatte viel mitzuschreiben.

Christof Heinzel, Geschäftsführer der Insecia GmbH Potsdam, stellte die Weiterentwicklung und Neuerungen der „Gastlichkeits-App“ vor, die online den Test-Fragespiegel in den verschiedenen Testkategorien bereitstellt und die Grundlage des digitalen Datenmanagements für die Testerfassung und Testauswertung ist.

Die neue Testergruppe des DEHOGA Brandenburg ist bereits in kurzer Zeit zu einem „Sensor“ für die Ausrichtung der Qualitätsbeurteilung in der BRANDENBURGER GASTLICHKEIT geworden und wichtiger Partner für objektive und wertschätzende Beurteilung der Servicequalität des Brandenburger Gastgewerbes.

In der Einladung zu diesem Treffen stand Schulungsveranstaltung, doch es war viel mehr. Es waren die diskutierten Erfahrungen und die Ideen dieses Tages, welche nun die Arbeit in der aktuellen Kampagne der BRANDENBURGER GASTLICHKEIT befördern werden.

Das Mercure-Hotel Potsdam als Veranstaltungsort war auch gut gewählt. Die Gespräche wurden beim anschließenden Mittagsimbiss noch lange angeregt fortgeführt.

gefunden auf **www.brandenburger-gastlichkeit.de** Stand: 11.11.2026

powered by Insecia