



Referenzschreiben

Das Dorint Royal Golfresort & Spa Camp de Mar/Mallorca ein 5-Sterne-Hotel mit 162 Zimmern und 2 Suiten, verfügt über die Restaurants „El Mallorquín“ und „Mediterranéa“, die Atriumbar, Tagungs- und Banketträume für bis zu 500 Personen sowie einem 1400 m² großen Wellnessbereich mit Innen- und Außenbecken, Saunen, Whirlpools und Poolbar sowie Beautyfarm.

„Die Neue Dorint GmbH“ betreibt 41 hochwertige Stadt- und Resort Hotels in Deutschland, Tschechien, der Schweiz und auf Mallorca. 39 Häuser werden unter der Marke Dorint Hotels & Resorts betrieben. Diese umfassen insgesamt 7.500 Zimmer, 439 Apartments und Studios sowie 157 Landhäuser. Ein Hotel untersteht dem Management von Radisson Blu und ein Haus dem Management der FMTG Services GmbH.“

Frau Martina Schumann war in den Jahren 2009/10 als externer Berater für den exklusiven Spa & Wellnessbereich zuständig. Der Beratervertrag umfasste folgende Leistungen:

Modul 1: Bestandsaufnahme

- Telefonische Beratung und Terminbuchung für einen Mystery Check. Prüfung der Fachkompetenz
- Mystery Check (zwei Anwendungen werden nach Mitarbeiter, Ablauf, Wareneinsatz, etc. getestet)
- Qualitätscheck der Hard- und Software
- Wie ist die Beratung und der Verkauf am Gast (SPA Rezeption)
- Terminierung & Dienstplangestaltung
- Auswertungen der Kabinen- und Mitarbeiterauslastung,
- Top 10 der Anwendungen

Modul 2: SPA Manager Schulung

- Operatives Tagesgeschäft
- Prozessoptimierung
- Kostenmanagement (Auswertungen und Statistiken)
- Budget- und Personalplanung
- Personalführung
- Dienstplangestaltung (Feste und Freie Mitarbeiter)
- Qualitätsmanagement Hard- und Software (Abläufe/Standards, Checks, etc.)
- Sales & Marketing, Inhouse Marketing
- Handling Mitglieder und DaySpa Gäste
- Roomsetting und Ambiente



Modul 3: Basisschulung aller SPA Mitarbeiter (Treatment, Rezeption, Fitness & Bar) Service & Dienstleistung sowie Verkaufstraining

- Was bedeutet Dienstleistung? - und wie setzt man diese Leistung mit viel Spaß und Erfolg am Arbeitsplatz um?
- Persönliches Auftreten
- Verbale & nonverbale Kommunikation
- Small-talk mit den Gästen
- Servicegedanke
- Wie „motiviere“ ich mich selbst?
- Erwartung und Wohlfühlerlebnis für den Gast
- Richtig verkaufen

Modul 4: Prozessoptimierung/Anwendungskalkulation

- Anwendungsprogramm optimieren
- Depotverträge prüfen und ggfls. optimieren (in der Regel sind 2 Depots völlig ausreichend und Kostengünstiger)
- Anwendungen kalkulieren/Kennzahlen erstellen
- Personalkosten kalkulieren
- Wareneinsatzliste pro Anwendung erstellen (inkl. Tee, Kerzen, Handtücher, etc.)
- Vor- und Nachlaufzeit jeder Anwendung festlegen

Modul 5: Qualitätsmanagement (3 Handbücher erstellen)

- Standards/Abläufe für alle Treatments festlegen
- Standards/Abläufe für die SPA Rezeption festlegen
- Standards/Abläufe für SPA Manager festlegen
- Inkl. Checklisten „Einführung neuer Mitarbeiter“
- Entsprechende Checklisten für Aktionen, Inhouse-Marketing, etc. erstellen

Modul 6: Inhouse-Marketing

- Cross Selling im Hotel & SPA

Dorint

Royal Golfresort & Spa
Camp de Mar • Mallorca

Modul 7: Ideenfindung - gelungenes Ambiente (der 1. Eindruck zählt – Lust auf mehr)

- Empfangs/Rezeptionsbereich optimieren
- Musik, Kerzen, Düfte, Dekoration sowie Roomsetting

Frau Schumann hat die von uns vorgegebenen Ziele voll und ganz erreicht. Besonders hervorzuheben ist die kreative Umsetzung unserer Vorgaben.

Wir können Frau Schumann in allen Belangen nur weiterempfehlen.

Sie zeichnet sich besonders aus durch ihre:

- Zuverlässigkeit
- Kreativität
- Flexibilität
- Gespür für den richtigen Moment

Wir danken Frau Schumann für die hervorragende Partnerschaft und wünschen Ihr weiterhin alles Gute und viel Erfolg.

Camp de Mar, Dezember 2010



i.V.: Ingo Sierich
Direktor