

DAUERBRENNER QUALITÄT IN DER M.I.C.E.-INDUSTRIE

Gut ist nicht gut genug



member of the european
masterclassresorts
distinction
of masters



Certified Conference Hotel
ZERTIFIZIERTES TAGUNGSHOTEL

Eine Initiative von VDR – DGVM – GCB

D.G.fest
GEPRÜFTE
KONGRESS- UND
TAGUNGSSTÄTTE

Deutsche Gesellschaft zur
Förderung und Entwicklung des
Seminar- und Tagungswesens e.V.

Wir achten bei der Auswahl von geeigneten Locations nicht auf Gütesiegel oder Zertifikate“, sagt Andreas Leonhard, einer der Geschäftsführer der Eventagentur Quasar Communications. „Wir haben ein eigenes Qualitätssystem zur Beurteilung von Locations entwickelt. Locations wie auch sonstige Gewerke, die unseren Qualitätsstandards entsprechen, erhalten Einzug in unseren Preferred Partner Pool.“ Ein individuelles Verfahren zur Qualitätsbestimmung, das auf Lücken in der Branche schließen lässt. Tatsächlich fällt vielen Meetingplanern die Entscheidung schwer, wenn es um die Auswahl von „guten“ Locations, aber auch von „guten“ Tagungshotels und Eventagenturen geht. „Kunden empfinden eine hohe Unsicherheit bei der Auswahl des richtigen Dienstleisters für ihre Veranstaltung“, stellt Helmut Schwägermann, Dozent für Veranstaltungsmanagement an der FH Osnabrück, für den Agenturbereich fest. Und Gerhard Bleile, Vorsitzender der Vereinigung Deutscher Veranstaltungsorganisatoren, ergänzt mit Blick auf Tagungshotels: „Bisher vertraut jeder Eventmanager mehr oder weniger auf seine persönlichen Erfahrungen im Umgang mit den Hotels.“

Qualität ist immer wieder Thema, auch in der Tagungs- und Eventbranche. „Wie wird Qualität definiert? Welche Art von Qualität wird für eine erfolgreiche Veranstaltung gefordert?“, fragt Bleile weiter und nennt auch gleich ein zentrales Diskussionsfeld: „Da weit über 80 Prozent der Veranstaltungen pro Jahr in unterschiedlichen Hotelkategorien stattfinden, richtet sich das Augenmerk bei Qualitätsanfor-

derungen eher auf Hotels als auf die großen Kongress- und Tagungszentren.“

Tagungshotels – Flut an Gütesiegeln und Zertifikaten

Und hier ist die Orientierung für Meetingplaner nicht leicht. Wer Qualität sucht, aber wenig Zeit und Überblick hat, orientiert sich gern an Gütesiegeln oder Zertifikaten. Aber davon gibt es viele – mit unterschiedlicher Ausrichtung, unterschiedlichem Hintergrund. Erst kurz auf dem Markt, aber oft gerühmt ist das Prädikat „Certified Conference Hotel“. Geschaffen vom Verband Deutsches Reisemanagement (VDR), der Deutschen Gesellschaft für Veranstaltungsmanagement (DGVM) und dem German Convention Bureau (GCB), wird es nach eigens entwickelten ausführlichen Kriterien vergeben. Beurteilt werden neben *hard* auch *soft facts*. Damit wirkt es etwas zeitgemäß und umfassender als das Siegel „DeGefest-geprüfte Kongress- und Tagungsstätte“, das schon Jahrzehnte existiert und grundsätzlich bei *hard facts* bleibt. Eher journalistisch geht das mit Buch und Internetplattform gekoppelte Projekt „Die besten Tagungshotels in Deutschland“ vor, eine internationale Dimension entfaltet „Member of the European Masterclass“. Daneben versuchen sich ISO-Norm-orientierte Zertifizierungen und Zeitschriften-Rankings ins öffentliche Bewusstsein zu bringen (s. Kasten).

Durch diese Flut an Qualitätssiegeln wird aber weder die volle Bandbreite der deutschen Tagungshotels abgedeckt (im Höchstfall sind es ein paar hundert pro Prädikat), noch ergibt

sich für Meetingplaner eine einheitliche Orientierung. Kritiker spitzen sogar dahingehend zu, dass sich die Gütesiegel und Zertifizierungen gegenseitig auf den Füßen stehen, weil sie von verschiedenen Interessengruppen getragen werden. Vor diesem Hintergrund versuchen einzelne Hotels, neue Wege zu gehen, indem sie Gütesiegeln aussagekräftige Darstellungsinstrumente vorziehen. Ein solches Instrument ist das „Professional Hotel Facts“-Tool der Beratungsgesellschaft Eventcompetence + Company. Es bietet Hotels die webbasierte Katalogisierung und Inventarisierung aller veranstaltungsrelevanten Daten bis hin zu den kleinsten, aber entscheidenden Details inklusive Raumpläne und Fotos an. Vorteil für Veranstaltungsplaner: Sie finden wirklich jede Information, die sie brauchen, auf einen Blick. Vorteile für das Hotel: Das Tool ist nicht nur ein Marketing-, sondern auch ein effektives Schulungsinstrument bei Personalwechsel.

Kongresszentren und Eventagenturen – Mitgliedschaften und Awards

Im Bereich Kongresszentren und Eventagenturen gibt es kaum Zertifizierungen. Hier zählen eher Mitgliedschaften und Awards. So beschreibt das German Convention Bureau die „Verwendung des GCB Member-Logos als Gütesiegel“. Beitrittswillige Unternehmen, auch Kongresszentren und Eventagenturen, müssen eigens entwickelte Qualitätsstandards erfüllen und sich zur Einhaltung verpflichten. Speziell für Eventagenturen bietet sich die Möglichkeit, unter dem Dach von FAMAB Verband Direkte

Wirtschaftskommunikation dem Forum Marketing-Eventagenturen (FME) beizutreten. Über 50 Agenturen sind inzwischen dabei, auf der Website heißt es: „Die Mitgliedschaft im FME ist ein Qualitätsnachweis.“ Voraussetzungen sind die erfolgreiche Behauptung am Markt und entsprechende Referenzen, die die Zielerreichung und Kundenzufriedenheit belegen.“ Über die Aufnahme entscheidet außerdem eine Präsentation vor einem kritisch nachhakenden Gremium. Auch der jährlich vom FME für besonders Kommunikationsbeispiele vergebene EVA-Ward und der neu gestaltete EVVC-Award der Europäischen Vereinigung der Veranstaltungszentren dienen vor diesem Hintergrund als Qualitätsnachweise und Instrumente zur Qualitätssicherung. Weniger gewichtig, aber „nice to have“ sind Kreativ-Rankings in Fachorganen wie „Blach Report“ und „w & v“.

Nichtsdestotrotz: In Sachen Qualitätsdefinition scheint es gerade im Bereich der Eventagenturen akuten Nachholbedarf zu geben. „Qualität ja – aber definierte Qualität“, fördert Gerhard Bleile mit Blick auf Leistungsanbieter im Eventmanagement. Und Professor Helmut Schwägermann vertritt, dass die FME-Kriterien derzeit überarbeitet werden – „mit dem Ziel, seine Mitglieder mit dem FME-Qualitätssiegel noch stärker als bisher von der Konkurrenz abzuheben.“ Kündigt sich hier so etwas wie eine neue Zertifizierung für Eventagenturen an? Quasar-Chef Leonhard würde es freuen: „Eine gute und durchdachte Qualitäts-Zertifizierung für Event-Agenturen wäre eine längst überfällige Maßnahme.“

MICHAEL BEHRENDT <