Erfolgreiche Zertifizierung

Sterling Certification

Das Hotel Palace Berlin wird als „VDR Certified Conference Hotel“ höchsten Ansprüchen gerecht

Das Hotel Palace Berlin setzt Maßstäbe im Konferenzbereich – seit Februar 2008 darf es die beiden Prüfsiegel „VDR Certified Hotel“ und „VDR Certified Conference Hotel“ führen. „Ein entscheidender Wettbewerbsvorteil“, freut sich Palace-Generaldirektor Michael Frenzel, „denn durch die erfolgreiche Zertifizierung bieten wir Tagungsplanern neben einem erstklassigen Produkt auch ein Höchstmaß an Sicherheit.“

Verliehen wurden die Prüfsiegel vom Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR), der Deutschen Gesellschaft für Verbandsmanagement e.V. (DGVM), dem German Convention Bureau e.V. (GCB) und der Vereinigung Deutscher Veranstaltungsorganisatoren e.V. Die Auszeichnung „Certified Conference Hotel“ basiert dabei auf den „Verbandskriterien Tagungshotel“, die die Trägerorganisationen gemeinsam mit dem Hotelverband Deutschland (IHA) entwickelt haben und die ein professionelles Tagungshotel kennzeichnen. Die Verbandskriterien bestehen aus sieben Kategorien, die einer Vielzahl von Pflichtkriterien zugeordnet sind. Im Prüfkatalog finden sich nicht nur die Ansprüche an die baulichen Gegebenheiten eines Hotels, sondern auch an den gesamten Prozess der Veranstaltungsabwicklung von der Anfrage bis zur Abrechnung.

Das Prüfsiegel „Certified Conference Hotel“ bietet für Kunden einen erheblichen Mehrwert. Qualität wird bei „Certified Conference Hotel“ vor allen Dingen in Bezug auf die Dienstleistungen und Prozesse, die ein Tagungshotel erbringen muss, definiert. Herzstück des Zertifikats und der Kriterien sind unter anderem die Betreuungsleistungen. Das beginnt bei der Anfrage, die innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden muss, geht über einen zentralen Ansprechpartner, der vor, während und nach der Tagung für Kundenwünsche da ist, bis hin zur Abrechnung, die spätestens 14 Tage nach Veranstaltungsende vorzuliegen hat. Selbstverständlich beleuchtet das Zertifikat das gesamte Hotel: den Tagungsbereich nach Raummaßen, Deckenhöhen und Ausstattung, den Verpflegungsbereich nach Serviceflexibilität und den Übernachtungsbereich nach Kriterien, die während einer Geschäftsreise relevant sind.

Da Qualitätsmanagement einen kontinuierlichen Prozess darstellt, wird das Prüfsiegel nur für zwölf Monate verliehen und muss dann erneut verteidigt werden. Dem stellen wir uns gerne.

Kontakt/*contact:* +49 (0) 30 25 02 11 70

VDR Certified Hotel – VDR-ZERTIFIZIERTES GESCHÄFTSREISE-HOTEL

As a VDR-Certified Conference Hotel, the Palace Berlin meets the Requirements of Even the Most Fastidious Conference Planners

Once again, the Hotel Palace Berlin sets standards when it comes to conferences. In February 2008, it was officially designated a “VDR Certified Hotel” and “VDR Certified Conference Hotel”. The hotel’s General Manager is delighted: “The certification provides official confirmation that we offer conference planners a superior product and a uniform standard of quality, thus giving us a decisive edge over the competition.

The certification is jointly issued by the Business Travel Association of Germany (Verband Deutsches Reisemanagement e.V., or VDR), the German Society for Association Management (Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e.V., or DGVM), the German Convention Bureau e.V. (GCB) and the Association of German Event Planners (Vereinigung Deutscher Veranstaltungsorganisatoren e.V.).

Certification is based on a list of criteria for conference hotels developed by these associations in cooperation with Hotelverband Deutschland (International Hotel Association of Germany, or IHA). To obtain certification, hotels must fulfil numerous criteria in seven categories, including minimum standards pertaining to structural conditions and facilities as well as the entire range of transactions involved in the planning and implementation of large-scale events (i.e. from processing enquiries to invoicing). The official “Certified Conference Hotel” seal assures customers that they can expect the highest standards in service and conference facilities. Customer service is particularly important in the assessment for certification. Thus initial enquiries must be replied to within 24 hours; a single contact person must be available to respond to customers’ wishes before, during and after the event; and invoices must be sent within two weeks after the end of the event. However, the quality of customer service is by no means the only aspect that is evaluated; conference facilities (i.e. room size, ceiling height, equipment), the flexibility of catering services provided, and the standard of the available amenities of interest to overnight business travellers are all important factors.

Since quality management is an on-going process, certification is granted for a period of one year and is only renewed after another positive assessment. We are prepared for the challenges of maintaining the VDR’s standards of excellence.

Certified Conference Hotel