



Susanne Kraus-Winkler,
a HOTREC elnökének beszéde
az Év Szállodája 2015 díjátadó gálavacsorán
2016. január 22. Budapest Hilton Szálloda

Tisztelt Államtitkár Úr, Tisztelt Vendégek, Tisztelt Elnök Úr, Kedves Ákos!

Nagy megtiszteltetés számomra, hogy ma este részt vehetek az Év Szállodája gálarendezvényükön, köszönöm, hogy erre ismét meghívást kaptam a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségétől.

Úgy gondolom, hogy ez a nagyszerű esemény a magyar szállodaipar minőségét igazolja, s egyúttal egy, az Önök vendégeinek szóló olyan ígéret, amely arra vonatkozik, hogy szállodásnak lenni a vendégek részére nyújtott szolgáltatás szenvedélyében nyilvánul meg.

Éppen most jöttem vissza az Osztrák Szállodaszövetség Zell am See-ben az elmúlt napokban tartott konferenciájáról.

Ennek mottója a „hotel 4.0, valamint tanuljunk a legjobbtól” volt. A konferencia témái a következők voltak:

- A szolgáltatás minősége – a modern vendégszolgálat művészete –, aminél az a legfontosabb, hogy a vendég mit tapasztal, azaz milyen attitűddel találkozik.
- Digitalizáció, azaz hogyan nyerjük meg a vendég megszerzéséről szóló csatát. E téma kapcsán bemutatásra került a német nyelvű országok szállodaszövetségeinek segítségével készített Roland Berger-tanulmány. Ennek fő üzenete az volt, hogy a szállodai terméket nem lehet digitalizálni, azonban az utazással kapcsolatos döntés, és a vendégekkel e téren folyó kommunikáció drámaian megváltozott, és fog változni az internet világában.
- Hogyan tudunk megszerezni motivált (és főleg kellően motivált) munkatársakat, valamint vezetőket az Y generációból.

Engedjék meg, hogy a fent említett konferencia fő tanulságai közül néhányat megosszak Önökkel a következők szerint:

- Minőséget nem lehet ingyen adni. A minőségnek értéke, és ára van.
- Minden olyan vendég, akit az alacsony ár révén szerzünk meg, el is fogunk veszíteni éppen az ár miatt.
- Mindig vendégeik szükségleteire figyeljenek! A sikeres új start up vállalatok kizárólag klienseik szükségleteivel törődnek, s ezáltal jobbak a többiekénél.
- Mindig a legkönnyebb megoldások egyben a legsikeresebbek.
- A szolgáltató ágazatban a minőség management nem lehet sikeres a józan ész nélkül. Ahhoz, hogy sikeresek legyünk, rugalmasnak kell lennünk.
- Embereket vezetni szolgálat, ami teljes embert igényel.
- A motiváció alapja a „miért” megértése.
- A múltra való hivatkozás nem visz előbbre.



Továbbá

- On-line terén nem lehetünk sikeresek, ha nem voltunk sikeresek off-line.

Éppen ezért a HOTREC-nél ebben az évben a következő három fontos témára fókuszálunk:

- Adózás
- Digitalizáció és értékesítés, valamint
- Sharing economy.

A HOTREC

- az Önök képviselője és kommunikációs platformja Európában,
- érdekeik képviseletében, valamint a know how cseréjében,
- ezen túlmenően a HOTREC az ágazatban megmutatkozó trendek felismerésében és management-jében is szerepet játszik.

Természetesen a HOTREC sok más fontos témával is foglalkozik. Pl. az OTÁ-kal való „küzdelem”, az árparitással kapcsolatos klauzulák terén, hogy a szállodaipar visszanyerje kontrollját árai felett.

Engedjék meg, hogy egy fontos nyilatkozattal fejezzem be beszédemet:

Mindannyian tudjuk, hogy izgalmas, kihívásokkal teli időszakot élünk. A turizmus, s különösen a szállodaipar és vendéglátás – amit sok ezer kis- és középvállalat képvisel – Európa gazdaságának fontos részét képezik. Ezek alkotják az európai gazdaság gerincét. A minden területen működő kisvállalkozások nagyban hozzájárulnak a munkahelyek teremtéséhez, a helyi kulturális értékek, a régiók eredeti arculatának megőrzéséhez.

Éppen ezért nagyon fontos, hogy a vendéglátásban, szállodaiparban működő kis- és közép vállalkozásokat – amennyire csak lehetséges - megvédjük, hogy eddigi üzleti gyakorlatukat folytatni tudják.

Köszönöm figyelmüket, gratulálok az Év Szállodája pályázat győzteseinek.