

**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 többieknél.
- Mindig a legegyszerűbb megoldások egyben a legsikeresebbek.
- A szolgáltató ágazatban a minőség management nem lehet sikeres a józanész nélkül. Ahhoz, hogy sikeresek legyünk, rugalmasnak kell lennünk.
- Embereket vezetni szolgálat, ami teljes odaadást igényel.

- A motiváció alapja a „miért” megértetése.
- A múltira 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 OTA-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 középvállalkozásokat – amennyire csak lehetséges - megvédjük, hogy eddigi üzleti gyakorlatukat folytatni tudják.

Köszönöm figyelmüket, gratulálok az Év Szállodája pályázat győzteseinek.