



AUSGEZEICHNET!

TUI HOLLY UND TUI TOP QUALITY AWARD
FÜR UNSERE BESTEN HOTELS



INHALT

	Seite
1 Qualität als Aushängeschild – TUI HOLLY und TUI TOP QUALITY: Zeichen für erstklassige Hotellerie	3
2 TUI HOLLY – Die ganz besondere Auszeichnung für ganz besondere Leistungen	4
3 TUI TOP QUALITY – Qualität auf höchstem Niveau	5
4 Zufriedenheit als Maßstab – Die TUI Gästebefragung zeigt Ihren Erfolg	6
5 Zeichen für erstklassige Hotellerie – TUI HOLLY und TUI TOP QUALITY als Marketing- und Verkaufsinstrument	7
6 Im Detail aktuell informiert – Die Bewertungen Ihrer Gäste im TUI Quality Net	8
7 Qualität ist messbar – TUI HOLLY und TUI TOP QUALITY Blitzanalyse	9



QUALITÄT ALS AUSHÄNGESCHILD

TUI HOLLY und TUI TOP QUALITY: Zeichen für erstklassige Hotellerie



Die Zufriedenheit der Gäste ist der Maßstab für Ihren Erfolg.

Nur wer klare Ziele hat und kontinuierlich an Verbesserungen arbeitet, hat die Chance, etwas ganz Besonderes zu erreichen. Und wer eine TUI Qualitätsauszeichnung in den Händen hält, hat den Sprung in die erste Liga der Hotellerie geschafft.

Begeistern Sie Ihre Gäste von der ersten Sekunde an und erfüllen Sie Urlaubsträume, bevor sie ausgesprochen werden. Bereiten Sie Ihren Gästen einen liebevollen Empfang und einen unvergesslichen Aufenthalt in Ihrem Hotel.

Denn: Die Mehrheit der Reisenden orientiert sich vor der Buchung an den Bewertungen anderer Urlauber. Der TUI HOLLY oder TUI TOP QUALITY führt Kunden und Vertriebspartner der TUI auf einen Blick zu den Hotels mit den besten Bewertungen. Beide Qualitätsauszeichnungen sorgen für Aufmerksamkeit und gute Auslastung – und für hohe Erwartungen.

2

TUI HOLLY

Die ganz besondere Auszeichnung für ganz besondere Leistungen

Alle wollen ihn, aber nur die Besten bekommen ihn: Der TUI HOLLY ist die höchste Auszeichnung, die ein TUI Hotel erreichen kann. Er steht für alles, was einen TUI Urlaub perfekt macht: viel Liebe zum Detail, erstklassigen Service und herausragende Gastronomie. Der TUI HOLLY ist unsere Prämie für die 100 beliebtesten TUI Hotels weltweit – und nur, wer unsere Kunden wunschlos glücklich macht, darf auf ihn hoffen.

Die Jury sind unsere Gäste. Mit ihrer Antwort auf die Frage: „Wie bewerten Sie Ihr Hotel/Ihre Unterkunft insgesamt?“ aus der TUI Gästebefragung entscheiden sie bereits seit 1994, welches Hotel sich mit dem TUI HOLLY schmücken darf.



Voraussetzungen:

- mindestens 30 Bewertungen aus der TUI Gästebefragung innerhalb von zwölf Monaten
- Durchführen und Bestehen des TUI Sicherheits-Checks
- Unterzeichnung der Pool-Sicherheitserklärung der TUI Deutschland

Der TUI HOLLY ist das Zeichen für erstklassiges Management, unternehmerische Kreativität, gute Mitarbeiterführung und hohen Sicherheitsstandard. Wer ihn gewinnt, hat allen Grund zu feiern und sich feiern zu lassen: zum Beispiel beim Get-Together der Gewinner, das wir regelmäßig mit viel Liebe zum Detail ausrichten. Dort treffen die besten Hoteliers ihrer Region oder der ganzen Welt zusammen, um Wiedersehen zu feiern oder neue Kontakte zu knüpfen, um ihre Erfahrungen auszutauschen und auf ihren Erfolg anzustoßen.

TUI TOP QUALITY

Qualität auf höchstem Niveau

TUI TOP QUALITY ist das Prädikat für die 250 besten Hotels der TUI – die erklärten Lieblinge unserer Gäste. Alle Häuser mit dieser Auszeichnung wurden bei unserer Gästebefragung erstklassig bewertet und haben mindestens 8,7 von 10 möglichen Punkten erreicht. Das TUI TOP QUALITY Signet führt zu unseren beliebtesten Urlaubsadressen.



Voraussetzungen:

- mindestens 30 Bewertungen aus der TUI Gästebefragung innerhalb von zwölf Monaten
- auf die Frage: „Wie bewerten Sie Ihr Hotel/Ihre Unterkunft insgesamt?“ aus der TUI Gästebefragung mindestens 8,7 von 10 möglichen Punkten
- Durchführen und Bestehen des TUI Sicherheits-Checks
- Unterzeichnung der Pool-Sicherheitserklärung der TUI Deutschland

Mit der Qualitätsauszeichnung TUI TOP QUALITY, die wir seit 2015 verleihen, geben wir unseren Hoteliers die Möglichkeit, mit ihren herausragenden Bemühungen um unsere gemeinsamen Gäste zu werben und bieten unseren Kunden Orientierung bei der Wahl des Urlaubshotels.

4

ZUFRIEDENHEIT ALS MASSSTAB

Die TUI Gästebefragung zeigt Ihren Erfolg

Um die Zufriedenheit unserer Gäste mit den Hotels messen zu können, ist es wichtig, dass so viele Gäste wie möglich an unserer Gästebefragung teilnehmen. Dazu brauchen wir Ihre Unterstützung. Bitte weisen Sie Ihre TUI Gäste auf die Gästebefragung hin! Es gibt vier Möglichkeiten, an der Befragung teilzunehmen:

- Über unser Serviceportal „MEINE TUI“ erhalten die Gäste, wenn sie sich dort angemeldet haben, nach Ende ihrer Reise eine Mail, in der ein Link sie direkt zur Befragung führt. Oder sie klicken einfach auf „Gästebefragung“.
- Mit dem auf der Reisebestätigung oder im Reiseplan eingedruckten Zugangscode können sich die Gäste nach Ende ihrer Reise unter www.TUI-Befragung.de einloggen.
- Haben die Gäste bei ihrer Buchung ausdrücklich angegeben, dass sie gedruckte Reiseunterlagen wünschen, finden sie ihren persönlichen Zugangscode darin.
- Wenn die Gäste über TUI.com gebucht haben, erhalten sie nach Ende ihrer Reise eine Mail, in der sie ein Link direkt zur Befragung führt.



Wenn mehrere Personen gemeinsam verreist sind, können alle Mitreisenden ab 14 Jahren an der Gästebefragung teilnehmen. Dazu muss nur am Ende des Online-Fragebogens die E-Mail-Adresse des Mitreisenden angegeben werden.

Jeder Teilnehmer an der TUI Gästebefragung hat die Chance, einen von zwölf Reisegutscheinen im Wert von je 1.000 Euro zu gewinnen.

Motivieren Sie Ihre Gäste, an der Befragung teilzunehmen. Unter [www.tui-quality.net/Wichtige Downloads](http://www.tui-quality.net/Wichtige_Downloads) finden Sie einen Brief, den Sie mit Ihrem Hotelnamen und dem Namen Ihres Hoteldirektors und seiner digitalisierten Unterschrift ergänzen können. Lassen Sie den Brief entweder kurz vor Abreise auf das Zimmer legen oder händigen Sie ihn beim Check Out aus. Mit mehr Teilnehmern an der TUI Gästebefragung vergrößern Sie auch Ihre Chancen auf eine Auszeichnung mit dem TUI HOLLY oder TUI TOP QUALITY!

ZEICHEN FÜR ERSTKLASSIGE HOTELLERIE

TUI HOLLY und TUI TOP QUALITY als Marketing- und Verkaufsinstrument



TUI HOLLY und TUI TOP QUALITY sind unübersehbare Zeichen Ihres Erfolgs. Die prämierten Hotels weisen wir in der gesamten TUI Werbung und Kommunikation als erstklassige Adressen aus:

- auf unserer Buchungsseite TUI.com
- in den Buchungssystemen unserer Reisebüros IRIS.plus und CONTENT.plus
- auf unserem Serviceportal MEINE TUI
- im Farbteil und Inhaltsverzeichnis unserer Kataloge
- in Schaufenster-Dekorationen unserer Reisebüros
- in Mailings an unsere Kunden
- in der Kommunikation an unsere Vertriebspartner

Wann immer wir Award-Gewinner bewerben, erscheint das Signet als Zeichen für ausgezeichnete Hotellerie.

Selbstverständlich dürfen und sollen Sie ebenfalls mit Ihrer Auszeichnung werben. Die Signets stellen wir Ihnen dafür in allen gängigen Datei-Formaten zur Verfügung.

6

IM DETAIL AKTUELL INFORMIERT

Die Bewertungen Ihrer Gäste im TUI Quality Net



Wir unterstützen Sie gerne dabei, die Zufriedenheit Ihrer Gäste weiter auszubauen. Auf unserer Hotelplattform unter www.tui-quality.net erfahren Sie kostenlos wöchentlich im Überblick und im Detail Ihre aktuellen Zufriedenheitswerte aus der TUI Gästebefragung – die offenen Worte Ihrer Gäste aktualisieren wir sogar täglich.

Falls Sie diese Plattform noch nicht nutzen, freuen wir uns über Ihre Anmeldung. Wir benötigen dazu nur Ihren Namen und den Ihres Hotels, Ihre E-Mail-Adresse und Ihren TUI Hotelcode. Sie erhalten Ihre Zugangsdaten von uns per E-Mail.

Hotelsicht

Hotelsicht: _____

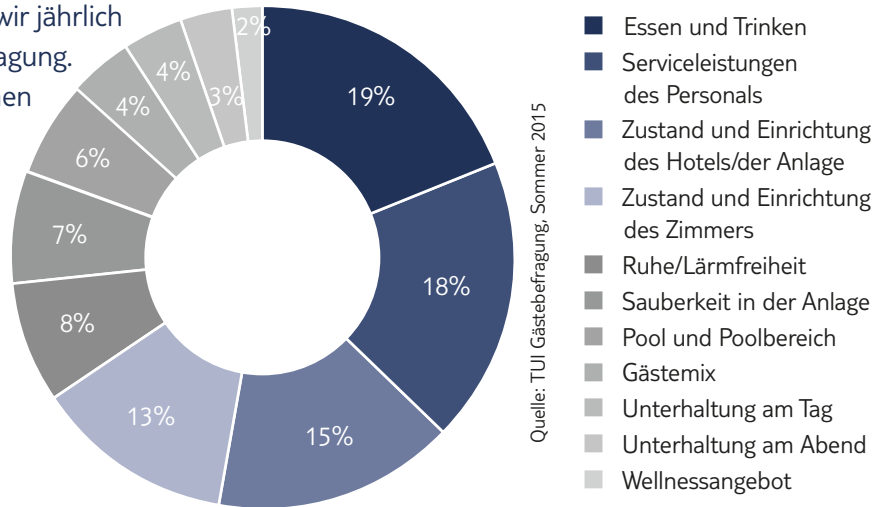
Winter 2015/2016 * Veranstalter * OK Skalenumrechnung Alle Fragen einblenden

Mittelwert	Nov 15 *	Dez 15 *	Jan 16 *	Feb 16 *	Mär 16 *	Winter 14/15	Winter 15/16	letzte 12 Monate
Basis (eingegangene Gästebewertungen)	119	122	86	85	66	356	478	1037
Hotel gesamt	9.13	9.55	9.26	9.48	9.42	9.22	9.36	9.10
Wiederbuchung Hotel	-	-	-	-	-	8.21	-	8.37
Weiterempfehlung Hotel	-	-	-	-	-	8.96	-	8.98
Weiterempfehlung Hotel	97%	99%	98%	100%	98%	97%	98%	
* Serviceleistungen des Personals	9.01	9.43	9.29	9.56	9.40	9.14	9.32	8.93
* Essen und Trinken	9.02	9.34	8.93	9.21	9.35	9.06	9.17	8.75
Zustand und Einrichtung des Zimmers	8.68	9.03	8.79	9.06	9.22	8.72	8.93	8.74
Pool und Poolbereich	9.00	9.09	8.85	9.15	9.48	9.45	9.09	8.95
* Sauberkeit/Einrichtung Hotel (Abfrage seit Nov 15)	8.5	9.20	9.34	9.09	9.32	9.49	9.23	9.18

QUALITÄT IST MESSBAR

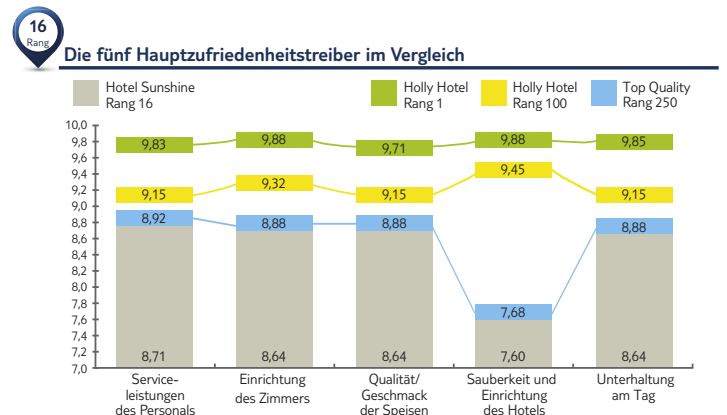
TUI HOLLY und TUI TOP QUALITY Blitzanalyse

Hunderttausende Gästemeinungen erhalten wir jährlich aus der vom TÜV zertifizierten TUI Gästebefragung. So gewinnen wir laufend wichtige Informationen zur Zufriedenheit unserer Kunden mit der Reise allgemein und insbesondere mit ihrem Hotel. Wir wissen ganz genau, was unseren Kunden im Hotel am wichtigsten ist: Essen und Trinken, der Service und die Einrichtung des Hotels tragen mit über 50 Prozent zur Gesamtzufriedenheit bei.



Für die Hoteliers, die ganz genau wissen möchten, wie ihr Hotel aktuell im TUI HOLLY und TUI TOP QUALITY Ranking steht, bieten wir monatlich oder alle zwei Monate unsere bewährten TUI HOLLY/TUI TOP QUALITY Blitzanalysen an. Damit erhalten Sie eine Übersicht, über welche Bereiche Sie während der Saison Ihre Platzierung entscheidend verbessern können – siehe Grafik.

Detaillierte Informationen dazu finden Sie auf www.tui-quality-support.de. Oder Sie wenden sich per E-Mail an uns: qualitysupport@tui.de



Darstellung der wichtigsten Verbesserungspotenziale im Vergleich zum TUI HOLLY Rang Nummer 1 und Nummer 100 sowie zum TUI TOP QUALITY Rang Nummer 250 in den einzelnen Zufriedenheitstreibern.

TUI Deutschland GmbH

Qualitätsmanagement und Hotelberatung
Karl-Wiechert-Allee 23
D-30625 Hannover
www.tui-quality.net
www.tui-quality-support.de
E-Mail: qualitaetsmanagement@tui.de

Verantwortlich:

Britta Fahl, Leitung Qualitätsmanagement
Telefon: +49 511 567-2238
Fax: +49 511 567-932238
E-Mail: britta.fahl@tui.de

Ihre Ansprechpartnerin:

Kerstin Stegmann, Referentin Qualitätsmanagement
Telefon: +49 511 567-2202
Fax: +49 511 567-932202
E-Mail: kerstin.stegmann@tui.de

