# degefest

SONDERTHEMENREIHE 2022



Unsere Förderer und Partner unterstützen den degefest e.V. dabei, die internationale Wettbewerbsfähigkeit des Kongress- und Tagungsstandorts Deutschland zu erhöhen.

Seien Sie mit dabei und unterstützen Sie die Arbeit des degefest e.V.!

Die gesamte Arbeit des degefest e.V. basiert auf 3 Säulen:

- · Der ehrenamtlichen Mitwirkung engagierter Mitglieder, des Wissenschaftlichen Beirates und des Vorstandes
- · Den Einnahmen durch die Mitgliedsbeiträge
- Sowie den Einnahmen durch unsere Förderer und Partner

Falls Sie Interesse haben, den degefest e.V. als Förderer oder Partner zu unterstützen, dann bewerben Sie sich bitte in der degefest-Geschäftsstelle oder per Mail an Jutta Schneider-Raith, info@degefest.de.

#### Förderer









**Partner** 





## **Impressum**

Herausgeber: degefest Verband der Kongressund Seminarwirtschaft e.V. & degefest-Institut GmbH Duisburger Str. 375, 46049 Oberhausen

Telefon (0800) 22 88 227 (0800) 22 88 229 Fax E-Mail info@degefest.de www.degefest.de Web

V.i.S.d.P.

Jörn Raith (Vorsitzender)

Redaktion: Thomas P. Scholz

#### Bildnachweise:

Alex Talash, istockphoto.com, CONSIRY GmbH, Martin Näwig, degefest e.V., MATERNUSHAUS/ Frank Odenthal, ZEISS

Satz: LEITFADEN-DESIGN

**Druck**: ONLINEPRINTERS GmbH

Auflage: 1000 Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung in jedweder Form nur mit schriftlicher Genehmigung des degefest e.V. Sonderthemenreihe: 2022





Find Your Location













2



Foto: Alex Talash



#### SONDERTHEMENREIHE

## degefest-Tagungsstättenprüfung 2022

Liebe Mitglieder unseres Fachverbands degefest, sehr geehrte Damen und Herren der MICE-Branche,

die degefest-Tagungsstättenprüfung bildet und bildete schon immer eine der Kerninhalte unseres Verbands für die Kongress- und Seminarwirtschaft. Und das bereits seit 1984. Damit zählt die degefest-Tagungsstättenprüfung zweifelsfrei zur Verbands-eigenen DNA.

Zwischenzeitlich haben wir unsere Prüfung auf ein neues Niveau gehoben. Neue Prüfungsthemen sind dazu gekommen. Die fortlaufenden Weiterentwicklungen unseres Prüfungs-Gremiums berücksichtigen somit mehr als nur die reine (Tagungs-)Raum-Situation. Der kritische Blick auf das Prozessmanagement einer Organisation gehört genauso dazu wie die Berücksichtigung der individuellen Softskills – und damit oft der USPs – der Geprüften.

Eines ist unsere degefest-Tagungsstättenprüfung allerdings immer geblieben. Sie ist frei von jedwedem Kommerzund Profitgedanken. Um das zu unterstreichen, haben wir diese anspruchsvolle Prüfung zum kostenfreien Angebot der degefest-Mitglieder gemacht – mit Ausnahme der reinen Aufwandsentschädigung für unser unabhängiges Prüferteam.

Mit dieser Sonderthemenreihe bringen wir Ihnen die degefest-Prüfung und die dahinter liegenden Themen näher.

Ich wünsche Ihnen interessante Erkenntnisse. Viele Grüße von Haus zu Haus

Ihr Jörn Raith

Vorsitzender des Vorstands

## **WICHTIGE ÄNDERUNGEN**

zur neuen degefest-Tagungsstättenprüfung

1. Die Prüfung gibt es nur noch für degefest-Mitglieder.



(entsprechen ungefähr dem jährlichen Mitgliedsbeitrag)

Berechnet werden nur noch die Aufwandskosten des Prüfers und ein kleiner Administrations-Betrag.

"Aus der Forschung ist allgemein und seit Langem bekannt, dass gute Abläufe und Strukturen zu den grundlegenden Erfolgsfaktoren eines Unternehmens zählen. Hier sei z.B. auf das 7S Modell verwiesen, das in den 80er Jahren entwickelt wurde und neben weichen Faktoren wie Unternehmenskultur und Mitarbeiterkompetenzen eben auch auf Strukturen verweist. Qualitätsmanagement setzt genau hier an.

Ich persönlich kann durch meine eigene unternehmerische Tätigkeit im Dienstleistungsbereich bestätigen, dass Kunden klare Abläufe und Prozesse, die man im Vorfeld verspricht und später einhält, zu schätzen wissen. Am Ende darf das aber kein Selbstzweck sein, sondern muss sich in einen hohen Kundennutzen übersetzen."

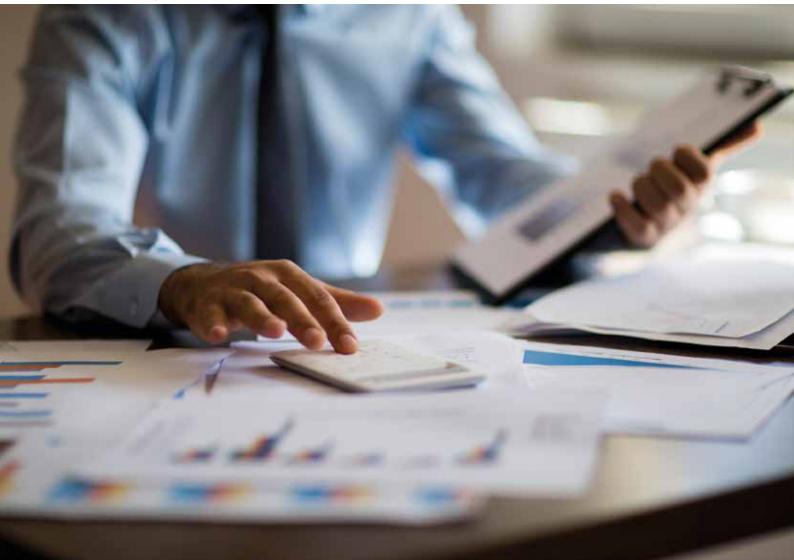
Prof. Dr. Lothar Winnen,

Vorsitzender im Wissenschaftlichen Beirat des degefest e.V.

## Inhalt

Vorwort	3
Ein Leuchtturm im Kongress- und Tagungsmarkt: die degefest-Prüfung	6
Interview: "Vorteile sind nicht zu unterschätzen"	8
Die Zeit der Pandemie gut genutzt: Erfahrungsbericht aus dem Maternushaus in Köln	11
So läuft die degefest-Tagungsstättenprüfung ab	12
Interview: "Je bekannter das Siegel ist, desto mehr wird man davon profitieren"	13
"Die Basis für einen erfolgreichen Verkauf" – Testimonial	14
"Der Aufwand hat sich gelohnt" – Testimonial aus dem ZEISS Forum ————————————————————————————————————	15

Foto: ridvan\_celik - istockphoto.com





Quelle: CONSIRY GmbH

## Ein Leuchtturm im Kongress- und Tagungsmarkt: die degefest-Prüfung

Die "degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung" besteht aus drei Teilen – einem Statischen, einem Dynamischen und einem Individuellen Teil. Sie werden nachfolgend näher erläutert, genauso wie die Besonderheiten der Prüfung, der Nutzen für entsprechend zertifizierte Veranstaltungshäuser sowie die Prüfungsvoraussetzungen.

Im Statischen Teil werden die Raumeigenschaften sowie die Ausstattung bewertet. Kernaussage hierbei: Benchmarking sorgt für Orientierung. "Der Statische Teil der Prüfung wird von der Prüfungskommission in Abstimmung mit den Prüfern regelmäßig aktualisiert. Die Veranstaltungstechnik und die Erwartungen der Veranstalter\*innen an einen zeigemäßen Tagungsraum entwickeln sich fortwährend weiter. Aufgrund dieser Aktualität dient die degefest Prüfung dem Benchmarking und schafft somit Orientierung im Kongress- und Tagungsmarkt", präzisiert Martin Näwig, Vorstandsmitglied im degefest e.V.

#### Besonderheiten der Prüfung

- Tagungsstätteneignung: Es wird die Tagungseignung jedes Raumes geprüft und zertifiziert, d.h. es werden keine Hotelzimmer geprüft und/oder pauschale Aussagen über alle Tagungsräume getroffen.
- Gemeinnützigkeit: Die Prüfung wurde von ehrenamtlichen Experten konzipiert und wird von ihnen ebenso weiterentwickelt, d.h. 100% der Lizenzeinnahmen fließen in die Verbandsarbeit des degefest e.V.
- Unabhängigkeit & Transparenz: Ohne private, kommerzielle Interessen ist die Prüfung unabhängig – ein Garant für höchstmögliche Standards.

#### Zukunftsperspektive "Nachhaltigkeit"

Im Dynamischen Teil wird das Qualitätsmanagement bewertet. Damit eine Veranstaltung erfolgreich ablaufen kann, sind neben den Eigenschaften und der Ausstattung eines Raumes ebenso die Servicedienstleistungen sowie die internen Arbeitsabläufe einer Veranstaltungsstätte von großer Bedeutung. Die Kernaussage hierzu lautet: "Qualitätsmanagement führt zu mehr Zufriedenheit bei den Mitarbeitern und zu höherer Kundenzufriedenheit."

Nils Jakoby, ebenfalls Vorstandsmitglied im degefest e.V., erläutert es so: "Der Dynamische Teil der Prüfung beschäftigt sich mit dem Qualitätsmanagement in unseren Locations. Ziel ist es, wichtige Kernprozesse im Unternehmen zu beschreiben und in Workflows und Arbeitsanweisungen nachvollziehbar zu machen. Wichtig ist der Prüfungskommission dabei, das Qualitätsmanagement in einem angemessenen Verhältnis zwischen Aufwand, Wirtschaftlichkeit und Nutzen einzusetzen. Die Frage lautet daher immer wieder, welche Prozesse sollten in unseren Unternehmen festgehalten und welche Prozesse können unseren Mitarbeitern in Eigenverantwortung und in einem vorgegebenen Rahmen zur selbstständigen Aufgabenerfüllung übergeben werden."

In der Prüfung werden deshalb wichtige Kernprozesse vorgegeben, die in den folgenden Prüfungen vom zu prüfenden Unternehmen weiterentwickelt werden. Dadurch entsteht eine bewertbare Vergleichbarkeit zwischen den an der Prüfung teilnehmenden Locations. Gleichzeitig werden bei jeder Location individuelle Besonderheiten in den Prozessen berücksichtigt (z.B. aufgrund der Größe oder der Dienstleistungsdichte). Jakoby: "Mitarbeiter orientieren sich an den Kernprozessen und bekommen dadurch die Sicherheit, korrekt und im Sinne des Unternehmens zu handeln. Die festgelegten Prozesse führen zu Qualitätsstandards im Unternehmen und tragen damit zur Kundenzufriedenheit bei." Daher sind das Qualitätsmanagement und die Bewertung individueller Stärken neben der Ausstattung zentrale Bestandteile der degefest-Prüfung.

Im Fokus der Weiterentwicklung der Prüfung steht auch die Nachhaltigkeit. Zahlreiche Ansätze, Produkte und Zertifikate sind auf dem Markt. "Oft ist für die Kunden unserer Locations nicht eindeutig nachvollziehbar, was hinter dem jeweiligen Ansatz steht. Dabei gibt es viele gute Ansätze, wie unsere Locations einen Beitrag zur Nachhaltigkeit leisten können, durchaus auch mit kleinerem Budget", so Nils Jakoby weiter. Die Prüfung solle dabei nicht als Träger eines weiteren Nachhaltigen Ansatzes dienen, sondern eine Transparenz vorhandener Möglichkeiten schaffen, die vergleichbar und bewertbar ist.

Im Individuellen Teil werden die Besonderheiten und Alleinstellungsmerkmale der Veranstaltungsstätte beschrieben. Dazu nochmal degefest-Vorstandsmitglied Martin Näwig: "Jedes Veranstaltungshaus ist einzigartig und zeichnet sich durch Alleinstellungsmerkmale aus. Diese individuellen Besonderheiten zu beschreiben, ohne falsche Erwartungen beim Veranstalter zu wecken, ermöglicht der Individuelle Teil der degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung." Die Kernaussage lautet: "Individualität ist nicht messbar, aber beschreibbar."

## Prüfungsvoraussetzungen für Kongress- und Tagungsstätten

- Der Raum muss der DIN 15906 entsprechen.
- Der Raum muss größer oder gleich 28m² sein.
- Alle deutschen Gesetze und rechtlichen Verordnungen müssen eingehalten sein.

Die "MUSS-Kriterien" beschreiben Eigenschaften des Raumes und seiner Ausstattung sowie zwingend notwendige Dienstleistungen im Umfeld des Raumes, welche der festgelegte degefest Prüfungsstandard voraussetzt. Dieser wird kontinuierlich weiterentwickelt durch die degefest-Prüfungskommission auf Basis wissenschaftlicher Studien, Rückmeldungen der geprüften Häuser und der Prüfer sowie externer Hinweise von Akteuren aus der Kongress- und Tagungswirtschaft.

#### Nutzen für zertifizierte Häuser

- Zertifizierte Veranstaltungshäuser treten mit der degefest-Prüfung in einen kontinuierlichen Potentialoptimierungsprozess ein, welcher mittelfristig zufriedenere Kunden und Mitarbeiter bewirkt.
   In der Folge kann der Unternehmensertrag gesteigert werden
- Der hohe Qualitätsstandard der degefest-Prüfung schafft Orientierung für Veranstalter. Insofern kann das degefest-Siegel vorteilhaft in der gesamten Außenkommunikation eingesetzt werden.



Martin Näwig ist seit 1994 als Veranstalter, Projektleiter und Konzeptentwickler in der Veranstaltungsbranche tätig. Seit 2005 berät er Unternehmen aus der Veranstaltungswirtschaft zu Fragen der marketingstrategischen Ausrichtung und der Kundenakquisition. Er ist Geschäftsführer der Beratungsgesellschaft CONSIRY GmbH. https://consiry.com



**Nils Jakoby** ist seit 2009 Geschäftsführer im Convention & Event Center FILDERHALLE der Messestadt Leinfelden-Echterdingen bei Stuttgart. Zuvor fungierte er langjährig als Betriebsleiter der Jugendstil Festhalle in Landau (Pfalz). Er ist Meister für Veranstaltungstechnik und Dipl. Betriebswirt WA. https://filderhalle.de/, https://www.berthas-place.de

## "Die Vorteile sind nicht zu unterschätzen"

Der Dynamische Teil der degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung hat die Beschreibung von Arbeitsprozessen und -anweisungen zum Inhalt. Denn nur mit funktionierenden Regeln können Mitarbeitende ihre Aufgaben erfolgreich erfüllen – eine entscheidende Voraussetzung für unternehmerisches Qualitätsmanagement. Über die basisgebende Bedeutung von Prozessen im Kontext der Prüfung sprachen wir mit dem Vorsitzenden des degefest Jörn Raith (JR).

#### Redaktion: Herr Raith, Ziel der Tagungsstättenprüfung ist die Schaffung von Qualitätsstandards in der Branche. Welche Kernprozesse werden erfasst?

JR: Im Vordergrund stehen Antworten, die die jeweilige Organisation auf nachfolgende Fragen geben muss. Wie ist die eigene Unternehmung aufgestellt? Sind die Mitarbeitenden untereinander gut eingespielt; im Zusammenspiel harmonierend? Das betrifft die eigenen und natürlich auch die dazu gebuchten. Liegen allen Aktivitäten Arbeitsprozesse zugrunde? Sind die Mitarbeitenden jederzeit in der Lage, den fortlaufenden und sich stets aktualisierenden Kundenwünschen gerecht zu werden? Letztlich: Sind die Kunden damit zufrieden?

Neben sogenannten Kern- bzw. Haupt-Prozessen, die für jeden Fachbereich im Haus vorhanden sein müssen, helfen Stütz-Prozesse - d.h. Arbeits- oder Verfahrens-Beschreibungen und die Anforderungen an das eigene QMS (Qualitätsmanagement-System, d.Red.) - den Mitarbeitenden zur bestmöglichen Gestaltung ihrer Arbeitsbereiche. Dies betrifft die Vorbereitungen einer Veranstaltung, die Durchführung sowie die Nachbereitung.



Foto: gradyreese - istockphoto.com

Dabei müssen Abläufe so strukturiert sein, dass auch das Zusammenspiel der Fachabteilungen untereinander gefördert wird. Gerade in einem so heterogenen Markt wie dem der Veranstaltungswirtschaft ist es wichtig, die hochwertigen Dienstleistungen zu stabilisieren und weiterzuentwickeln. Gleichzeitig können die ineffizienten Leistungen identifiziert und verbessert werden.

#### Beispielhafte Kernprozesse können sein:

Eventmanagement: Administration rund um die Veranstaltung, Nachbearbeitung, Kundenzufriedenheit messen

Operation-Management: Umsetzung der Veranstaltung, Aufbau, Durchführung, Rückbau

Gastronomisches Management: Umsetzung der Veranstaltung, Aufbau, Durchführung, Rückbau

## Das Qualitätsmanagementsystem lebt ja von einer dynamischen Prozesslandschaft...

Deshalb ist es ratsam, dass Prozesse einer einheitlichen Struktur folgen. Das gibt allen Mitarbeitenden eine Leitlinie für ihr jeweiliges Handeln. Insbesondere auch die Schnittstellen zu externen Dienstleistungspartnern müssen erfasst, eingebunden und weiterentwickelt werden. Der Kunde darf im besten Fall keinen Unterschied zwischen "intern" und "extern" bemerken.

Kontinuierliche Verbesserungsprozesse ersetzen dabei die bisher vorhandenen. Dadurch stellt die Unternehmung sicher, dass das QMS lebt und fortlaufend weiterentwickelt wird. Der Kundenzufriedenheit muss das besondere Interesse der Organisation gelten. Wesentliche Informationsquellen, um den Grad der Kundenzufriedenheit zu erfassen, sind die Kundenbefragungen während und insbesondere nach einer Veranstaltung. Auswertungen der Befragungen schaffen Informationen für die weitere Arbeit.

## Inwiefern profitieren Mitarbeitende wie Unternehmen von geregelten Workflow-Prozessen?

Mitarbeitende benötigen Arbeitsbereiche, in denen sie sich wohl fühlen und auf die sie sich verlassen können. Gleichzeitig sind daran auch Anforderungen, Voraussetzungen und "Spielregeln" geknüpft. Die oberste Leitung muss das nicht nur sicherstellen, sondern die unterschiedlichen Arbeitsbereiche darüber hinaus zu einem Ganzen formen. Damit ist die Basis geschaffen, in der sich Arbeitsprozesse optimal entwickeln und umsetzen lassen. Dies wiederum garantiert, dass alle Bereiche gleichermaßen davon profitieren.

## Was wäre die Konsequenz, wenn Prozesse nicht geregelt würden?

Die Konsequenz wäre aus meiner Sicht verheerend. Es würde genau das Gegenteil zu einem funktionierendem QMS entstehen. Immer wieder gäbe es Doppelarbeit, da eben die entsprechenden Prozesse fehlen. Die Mitarbeitenden hätten untereinander nur unzulängliche und unvollständige Regularien für die Zusammenarbeit der einzelnen Bereiche. Gerade aufgrund des aktuellen Fachkräftemangels eine katastrophale Entwicklung.

Das Ganze würde noch verstärkt durch die externen Dienstleister, denen die orientierenden Strukturen in einem "fremden" Haus fehlen. Workflows können zu Sackgassen mutieren. Kunden würden sich fortlaufend beschweren und im schlimmsten Fall das Veranstaltungshaus verlassen.

#### Nun sind ja in der Praxis bei der Vielzahl der Häuser nicht alle Prozesse immer gleich und es wird auch Unterschiede im Regelungsbedarf geben. Wie geht die Prüfung damit um?

Natürlich, die Häuser sind ja sehr unterschiedlich in ihrer Größe und in ihren Strukturen. Deshalb können die Prozesse nicht identisch sein. Die Prozesse müssen übereinstimmen mit den Strukturen des jeweiligen Hauses und dessen, was sie regeln bzw. steuern sollen. Deshalb ist es wichtig, dass erfahrene Prüfer\*innen – insbesondere mit Kenntnissen und Erfahrungen im QMS – diese Prüfungen durchführen.

Es reicht eben nicht, die Prozesse eines anderen Hauses zu kopieren. Die Prüfer\*innen gleichen die Prozesse mit den tatsächlichen Bedingungen vor Ort ab und prüfen, ob diese übereinstimmen, nachvollziehbar sind und von den Mitarbeitenden auch angewandt werden.

Die Unterschiede bestehen nicht unbedingt darin, welche Prozesse in einem Haus geregelt werden, sondern wie sie aufgrund der jeweiligen Struktur geregelt sind und damit einhergehen.

## Anforderung ist, dass mindestens zwei Kernprozesse definiert sein müssen:

- 1) Administrative Phase
  Diese umfasst die Planung sowie die Vorund Nachbearbeitung der Veranstaltung.
- 2) Operative Phase Diese umfasst die Aufgaben, die zur Durchführung der Veranstaltung notwendig sind.

## Wie implementiert man einen effektiven Workflow im Unternehmen?

Am Anfang steht der Plan. Workflows lassen sich mit einem Prozessmanagement ideal beschreiben und festlegen. Dabei ist es weniger wichtig, bestehende Workflows – etwa aus anderen Organisationen – zu adaptieren, sondern sich eigene zu schaffen. Da ist die personelle Infrastruktur. Dabei gilt es: Die Fähigkeiten und Fertigkeiten der Mitarbeitenden zu ermitteln, deren Kompetenzen zur strategischen Weiterentwicklung der Unternehmung zu nutzen, die optimale Nutzung der Personalressourcen zu erkennen, Unternehmens- und Mitarbeitendenziele zu vereinbaren und klassische Kernkompetenzmodelle anzuwenden.

#### Inwieweit kann Qualitätsmanagement auch den Bereich der Personalbeschaffung bzw. Personalpolitik betreffen?

Gerade aus den zuvor geschilderten Maßnahmen lassen sich Bedürfnisse ableiten, die sich für die Personalsuche ergeben. Wer fehlt wo mit welchen Qualifikationen? Das ist in der heutigen Zeit umso wichtiger, weil hier optimal "gematcht" werden muss. In einer Zeit zunehmender Fachpersonal-Knappheit muss die Stellenbesetzung sitzen. Das schafft Zufriedenheit beim Bewerbenden wie auch bei der Belegschaft im Allgemeinen.

### Die degefest Kongress- und Tagungsstättenprüfung spricht vor allem den Mittelstand an. Wie entkräften Sie mögliche Vorbehalte einer zusätzlichen Arbeitsbelastung?

Sein Haus zu kennen und es Kunden gewinnbringend präsentieren zu können, gehört zu den Grundlagen des Managements. Aber entspricht das Haus auch den Anforderungen des Tagungsmarktes?

Aufschluss gibt dabei die Tagungsstättenprüfung. Ein Haus, das sich der Prüfung erfolgreich gestellt hat, kann fortan seine Leistungen dem Markt mit dem degefest-Tagungsstättensiegel "verkaufen".

Hinsichtlich des Dynamischen Teils der Tagungsstättenprüfung gilt dem Prozessmanagement ein Hauptaugenmerk. Dabei bedarf die Einführung eines prozessorientierten Managementsystems sicherlich einer gewissen Mehrarbeit. Das lässt sich nicht wegdiskutieren. Andererseits sind die Vorteile, die damit entstehen, nicht zu unterschätzen.

Einmal aufgestellt, investiert man in die Weiterentwicklung kaum mehr Zeit als die an Arbeitsersparnis gewonnene. Doppelarbeit wird kaum mehr ein Thema sein. Stress im Zusammenspiel der einzelnen Fachabteilungen sowie der Mitarbeitenden untereinander wird auf ein Minimum reduziert. Kundenwünsche werden strukturiert behandelt und verflüchtigen sich nicht bei den einzelnen an der Veranstaltung eingesetzten Mitarbeitenden.



Foto: alphaspirit - istockphoto.com

Damit leistet die Tagungsstättenprüfung viel. Nämlich die Erkenntnis, ein Haus nach den vorausgesetzten Standards anzubieten. Das hilft im Vertrieb und im Marketing. Und natürlich in der Belegschaft, die fortan alles daransetzt, die erreichten Standards aufrechtzuerhalten.

Sie haben eine eigene Prüfungskommission eingesetzt, die auch Schlichtungskommission ist. Was passiert denn im Fall von fraglichen oder gar beanstandeten Prüfungsergebnissen?

Die bisherige Erfahrung zeigt, dass die Prüfungsergebnisse nicht beanstandet wurden. Das liegt daran, dass die Kriterien transparent und jederzeit nachvollziehbar sind. Das war der Kommission besonders wichtig, als die Prüfungskriterien vor einiger Zeit überarbeitet wurden. Aufgrund dessen können sich die Häuser auch im Detail auf die Prüfung vorbereiten. Darüber hinaus stehen die Prüfer\*innen auch vorab als Ansprechpartner\*innen zur Verfügung. Und die, die sich für eine Prüfung entschieden haben, haben zuvor ihre Erfolgsaussichten geprüft.

Es gibt aber auch Grenzfälle. Beispiel: Ein Tagungsraum ist top ausgestattet und erfüllt eigentlich alle Kriterien, nur die Deckenhöhe ist niedriger als es die Anforderungen ausweisen. Eigentlich ein Ausschlusskriterium, der Raum wäre durchgefallen. Hier hilft die Prüfungskommission zusammen mit dem/der Prüfer\*in eine akzeptable Lösung zu finden.

Aber natürlich sind Differenzen nicht ausgeschlossen. Deshalb haben wir die Prüfungskommission vorgesehen, die dann eingeschaltet werden kann, entscheidet und ggfs. Lösungsvorschläge erarbeitet. Darüber hinaus hat die Kommission die Verantwortung, die Prüfungskriterien regelmäßig zu hinterfragen und den aktuellen Änderungen anzupassen. Das geschieht in der Regel zwei Mal pro Jahr.

Auch hier ein Beispiel: Die Nachfrage nach hybriden Veranstaltungen erfordert nicht nur einen Internetanschluss mit einem leistungsfähigen "Download", sondern auch einen schnellen Upload. Das wird bisher noch nicht ausreichend berücksichtigt. Deshalb sind regelmäßige Rückmeldungen u.a. von den Prüfer\*innen an die Kommission für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sehr wichtig.

Auch die Tagungsstättenprüfung selbst versteht sich als dynamisch, mit dem Ziel der ständigen Weiterentwicklung.

Das betrifft grundsätzlich alle Themen. Wobei man allerdings festhalten muss, dass die Prüfungskommission wohl dosiert abwägt. Die Themen "Nachhaltigkeit" und "digitale/ hybride Veranstaltungsformate" werden – in welcher Form auch immer - auch zum Gegenstand künftiger degefest-Tagungsstättenprüfungen.

Wir bedanken uns für das Gespräch.



Jörn Raith ist seit über 30 Jahren in der Veranstaltungsbranche aktiv – davon 23 Jahre als Geschäftsführer von Kongress- und Veranstaltungsstätten. Von 2012-2022 leitete er den Kongress- und Eventpark Stadthalle Hagen GmbH. Raith beschäftigt sich seit vielen Jahren mit dem Qualitätsmanagement in Veranstaltungsstätten. Die von ihm geführten Häuser sind ISO-9001-zertifiziert. Außerdem berät der

Experte, Netzwerker und Autor in der MICE Branche Firmen und Organisationen in strategischen und operativen Fragen. Seit 2009 fungiert Jörn Raith darüber hinaus ohne Unterbrechung als Vorsitzender des degefest e.V. Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft. www.raith.org

Weiterführende Literatur: Raith, J., Qualitätsmanagement: Aufbau und Sicherung von Qualität mit System, in: Claus Bühnert, Stefan Luppold (Hrsg.) – Praxishandbuch Kongress-, Tagungs- und Konferenzmanagement, Springer Gabler, Wiesbaden (2017)



Quelle Bilder: MATERNUSHAUS, Frank Odenthal

## Die Zeit der Pandemie **gut genutzt**

Von Frank Odenthal

Ein Erfahrungsbericht aus dem MATERNUS-HAUS – Tagungszentrum des Erzbistums Köln

Wir haben uns bewusst für Anfang dieses Jahres für die Tagungsstättenprüfung beworben. In den zwei Jahren Corona hatten wir viel Zeit, die Ausstattung unserer Tagungsräume zu aktualisieren, aufzufrischen und zu digitalisieren.

Das fing mit einer schlichten Renovierung an, neue Stühle und Tische, bis hin zu Bild-, Ton- und Kameratechnik oder dem Ausbau des WLan-Netzwerks. Mit der zu erwartenden Rückkehr in den Normalbetrieb haben wir uns und unsere oben beschriebenen Maßnahmen mit der Tagungsstättenprüfung bestätigen und vor allem unabhängig zertifizieren lassen wollen. Sozusagen als Kick-off, um frisch ins Jahr zu starten.

Die Zusammenarbeit mit dem degefest und vor allem mit Herrn Hötger (Prüfer, d.Red.) war hier von Anfang an sehr eng. Mit der Gliederung in die unterschiedlichen Teile, und da das Prozedere vorher transparent bekannt war, konnten wir bereits früh anfangen, uns auf die einzelnen Punkte vorzubereiten. Dies haben wir im Rahmen des Qualitätsmanagements als Projekt mit unseren dualen Studentinnen gemacht. Unter der Schirmherrschaft unserer QM-Beauftragten Darja Vetter haben Elena Weins und Ann-Kathrin Becker (beide Studentinnen) die einzelnen Punkte des Individuellen aber auch Statischen Teils mit den Abteilungsleitern im Haus erarbeitet.

Hierbei sind wir immer wieder an Punkte gekommen, bei denen uns aufgefallen ist, dass wir Bekanntes auffrischen, Neues lernen und wieder Anderes bessermachen oder neu anschaffen müssen, um die hohen Anforderungen der Tagungsstättenprüfung zu erfüllen. Dies war zum einen spannend und herausfordernd für die Beteiligten, und zum anderen haben wir heute einen noch besseren und vor allem aktuellen aber auch zukunftssicheren, unabhängig geprüften Standard in unserer Versammlungsstätte.

"Mit der bestandenen Prüfung im Rücken gehen wir noch selbstbewusster mit unserem Produkt auf den Markt."

Es gab immer wieder Punkte, die für uns als selbstverständlich galten, die wir aber nie für den Kunden festgeschrieben und veröffentlicht hatten. So haben wir jetzt eine neue Homepage mit aktuellen Bildern in unterschiedlichen Bestuhlungsformen der Tagungsräume, einen besseren Ausbau des WLan-Netzes, selbstverständlich kostenfrei für unsere Tagungsgäste, die Möglichkeit hybride Tagungen selber ausrichten zu können, oder für unsere Veranstalter aktuelle Pläne, in denen die digitalen Anschlüsse, Größen usw. der Räume eingezeichnet sind.

Über das Ausmessen der Präsentationsflächen in den Räumen wurden manche Beamer erneuert, zusätzliche Präsentationsmonitore angepasst, Beleuchtungen auf LED umgestellt und die Lumenzahlen optimiert.

Mit der Tagungsstättenprüfung und dem erlangten Zertifikat hört indes unser internes Projekt nicht auf. Wir haben uns vorgenommen, die zertifizierten Standards in unsere QM-Handbücher der einzelnen Abteilungen im Haus einzuarbeiten und diese über ein Training-on-the-job-Programm stetig zu schulen. Zudem fängt ja mit der bestandenen Prüfung erst der große Bereich des Marketings an.

Der zeitliche Aufwand ist bei uns sicher größer gewesen als normalerweise, weil wir bewusst alles hinterfragen und quasi "jeden Stein umdrehen" wollten. Herr Hötger war auch für kurze Zwischenfragen und Tipps immer erreichbar. Er war dabei stets objektiv, transparent und zu keinem "Kompromiss" bereit – das fand ich sehr gut, da nur eine unabhängige Prüfung aus meiner Sicht eine ehrliche ist.



Frank Odenthal ist Hotelmeister und Master of Business Management und seit 2017 Geschäftsführer im MATERNUSHAUS. Er blickt auf insgesamt 15 Jahre Erfahrung in der Direktion von Hotels zurück. – Das MATERNUSHAUS (1983 eröffnet) selbst fällt durch außergewöhnliche Architektur auf und bietet u.a. einen großen Saal (500 pax.), 13 Konferenzräume sowie 63 Gästezimmer. www.maternushaus.de

## So läuft die degefest-Tagungsstättenprüfung ab

Von Gerhard Hötger

Interessenten wenden sich zunächst an die Geschäftsstelle des degefest, an Jutta Schneider-Raith. Diese leitet die Anfrage an einen von uns Prüfern weiter. In der Regel übernimmt derjenige die Prüfung, der a) Zeit hat und b) in der Nähe wohnt. Wer sich für die Prüfung interessiert, kann sich darauf vorbereiten, denn alle Kriterien und Hinweise dazu finden sich auf der Homepage des degefest unter "Prüfung".

Fragen zur Prüfung, Ablauf und Termin werden dann mit dem jeweiligen Prüfer besprochen. Wenn möglich lasse ich mir Unterlagen zum "Individuellen Teil" sowie zum "Dynamischen Teil" vorab per Mail zusenden. Fragen, die sich daraus ergeben, kann ich so bereits vor dem Prüfungstermin stellen. So kann sich das Veranstaltungshaus darauf ergänzend vorbereiten.

Den zeitlich umfassenderen Teil der Prüfung nimmt der Statische Teil vor Ort ein. Je nach Vorbereitung und Anzahl – vor allem unterschiedlicher – Veranstaltungsräume kann dieser Teil der Prüfung 2-3 Stunden dauern. Ich bereite mich darauf mit den Informationen vor, die ich auf der Homepage der Tagungsstätte finde, diese sind ja auch Teil der Prüfung. Z.B.: Gibt es von den Räumen Fotos, Pläne, Ausstattungshinweise etc.?

In welcher Reihenfolge die Prüfung vor Ort durchgeführt wird, hängt von den Gesprächspartner\*innen vor Ort ab. Wünschenswert ist ein/e Ansprechpartner\*in für die Prüfung insgesamt. Ergänzt um die Rücksprache mit einem/r Techniker\*in und einer Person, die für den Verkauf bzw. das Veranstaltungsmanagement vor Ort verantwortlich ist.

Beim Statischen Teil gibt es immer wieder "Grenzbereiche", insbesondere bei den Musskriterien. Etwa: Scheitert die Prüfung an der zu niedrigen Deckenhöhe eines Raumes, obwohl sonst alle Voraussetzung mehr als erfüllt sind? Welche Lösungsmöglichkeiten gibt es? Kann der Prüfer vor Ort darüber entscheiden, oder aber wird die Prüfungskommission mit einbezogen? Hier handeln wir Prüfer immer lösungsorientiert.

Der Dynamische Teil der Prüfung ist für die meisten Tagungsstätten eine besondere Herausforderung. Wer ein Qualitätsmanagement systematisch führt und ggf. sogar zertifiziert ist, hat keine Probleme, die Kriterien zu erfüllen. Wenn diese Voraussetzungen nicht gegeben sind, prüfen wir, wie die Prozesse/Abläufe und die Qualität definiert und zugewiesen sind; wie sicher gestellt wird, dass die Qualität gleichbleibend ist und eine kontinuierliche Verbesserung einfließt, Stichwort: Beschwerdemanagement.

Mit dem Individuellen Teil stellt sich jede Veranstaltungsstätte dar. Als Prüfer schauen wir, ob die Darstellung mit dem persönlichen Eindruck vor Ort übereinstimmt. Auch hier geht es ggf. darum gemeinsame Lösungen zu finden. Wir führen die Prüfung immer aus Kunden-/Veranstalter-/ Trainersicht durch:

- Erfüllt die Tagungsstätte die Erwartungen, die durch die Beschreibung geweckt werden?
- Werden alle baulichen, technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen erfüllt?
- Kann sich der Kunde auf eine professionelle Abwicklung von der Anfrage bis zur Rechnungsstellung verlassen?

Vor Ort dauert die Prüfung so 2-4 Stunden. Evtl. müssen noch Dokumente/Unterlagen nachgereicht werden. Als Prüfer schließe ich die Prüfung mit dem Prüfungsergebnis und einem Prüfungsbericht an die Geschäftsstelle des degefest ab.

Die Tagungsstätte bekommt dann von dieser das Ergebnis mitgeteilt. Die Prüfungsunterlagen – digital und/oder analog – gehen an und verbleiben beim degefest.



Gerhard Hötger amtierte als Geschäftsführer im Hohenwart Forum (bei Pforzheim) bis März 2020. Seitdem im Ruhestand und Tagungsstättenprüfer des degefest e.V.

Sein Antrieb: "Als Geschäftsführer einer Tagungsstätte durfte ich keine Prüfungen durchführen. Als "Rentner" bin ich jetzt unabhängig. Zugleich kann ich meine Erfahrungen

in die Prüfung einbringen, insbesondere wenn es darum geht, ggf. Lösungen im Grenzbereich zu finden. Zugleich bin ich daran interessiert, die Prüfung zu aktualisieren und neuen Anforderungen anzupassen. Als Prüfer freue ich mich darauf, die unterschiedlichsten Veranstaltungsstätten kennenzulernen, sie mit der Durchführung der Prüfung zu unterstützen und Anregungen für die Weiterentwicklung der Prüfung aufzunehmen."

## "Je bekannter das Siegel ist, desto mehr wird man davon profitieren"

Effektive Strukturen und Abläufe sind zentrale Erfolgsfaktoren von Organisationen, indem sie den Wettbewerbsvorteil "Servicequalität" steuern/bestimmen. Diesen verbindlich zu dokumentieren und darüber Vertrauen herzustellen, ist das Ziel der degefest-Tagungsstättenprüfung. Wie dies über entsprechende Marketing-Maßnahmen nach außen kommuniziert werden kann, erklärt im Gespräch Prof. Dr. Lothar Winnen (LW), Vorsitzender im Wissenschaftlichen Beirat des degefest.

Redaktion: Herr Professor, der Nachweis von Qualität muss aktiv transportiert werden, sonst weiß es der Kunde ja nicht. Wie kann das gehen?

LW: Es reicht nicht, einfach nur an der Tagungsstättenprüfung teilzunehmen und die dafür notwendigen Prozesse und Abläufe intern zu etablieren. Man sollte eine solche Zertifizierung aktiv in die externe Unternehmenskommunikation einbinden, d.h. im Rahmen des Marketings, Vertriebs und teilweise auch im Rahmen des externen

Personalmarketings, um potentiellen Kundinnen und Kunden sowie Bewerbenden die Qualität des eigenen Geschäftsmodell darzulegen. Die Funktion der Zertifizierung ist eben nicht nur die Qualitätssteigerung an sich, sondern auch deren glaubhafte Kommunikation nach außen, um Vertrauen bei seinen Zielgruppen aufzubauen. Das zahlt sich am Ende aus.

#### Marketing-Kommunikation verläuft über vielfältige Kanäle. Welche sind hierfür besonders geeignet?

Qualitätszertifikate stehen für ein Versprechen einer exzellenten Dienstleistungsqualität. Diese vertrauensbildenden Signale sollte eine Tagungsstätte auf allen Kanälen ausspielen, auf denen sich ihre relevanten Zielgruppen über das Unternehmen informieren. Das sind fast immer

die Website, ausgewählte Kanäle der Soziale Medien, die persönliche Kommunikation mit dem Kunden und die hierauf aufbauenden gedruckten oder digitalen Unterlagen wie Angebote und Broschüren.

## Wie könnte ein exemplarischer Kommunikations-Mix aussehen?

Ich würde das Zertifikat zum Gegenstand eines umfassenden Blogbeitrages machen, in welchem das Zertifikat und der Prüfprozess erklärt werden. Hierbei könnte man noch ein Fallbeispiel eines Kunden einbauen, anhand dessen die Mehrwerte deutlich werden. Auf diesen Blogbeitrag kann man innerhalb der Website verlinken, z.B. wenn auf der Startseite exemplarisch die wichtigsten Alleinstellungsmerkmale erklärt werden und hierbei auch die degefest-Tagungsstättenprüfung erwähnt wird. Das Thema würde ich im E-Mail-Newsletter des Unternehmens aufgreifen und parallel dazu Informationen in den sozialen Medien bringen. Zudem würde ich die Tagungsstättenprüfung selbst zum Gegenstand der Content-Erstellung für Blogbeitrag und Soziale Medien nutzen. Aushänge vor Ort oder Schilder im Eingangsbereich sollten als selbstverständlich angesehen werden. Man denke hier z.B. an die Rezensionen von Booking.com, die gute Hotels im Eingangsbereich aushängen oder an Türen anbringen.



Die zentrale Funktion des Tagungsstättensiegels nach erfolgreicher Prüfung ist der Aufbau von Vertrauen. Welche Vorteile im Bereich der Vertriebs- oder Personalpolitik können daraus resultieren?

Tagungsstätten verkaufen eine komplexe Dienstleistung, die im Vorfeld nicht vollends durch den Kunden bewertet werden kann. Ohne Vertrauen kann man diese nicht verkaufen und sich gegenüber anderen Konkurrenten durchsetzen. Vertrauen

kann auch helfen höhere Preise zu rechtfertigen, sofern die Qualität tatsächlich höher ist als bei Anderen. Im Rahmen des Personalmarketings sollte man auf der Karriereseite stets auch das grundlegende Geschäftsmodell erklären. Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen wollen lieber bei einem gut aufgestellten und erfolgreichen Unternehmen arbeiten. Somit ist die Zertifizierung ein kleiner, aber wichtiger Baustein um Vertrauen aufzubauen.

### Der Nutzen der Prüfung ist umso höher, je bekannter das Verfahren ist. Wie lässt sich dieser wichtige Mehrwert erzielen bzw. steigern?

Das ist ein wichtiger Punkt. Sowohl die geprüften Unternehmen als auch der degefest selbst sollten die Selbstverpflichtung haben, das Siegel bekannt zu machen. Vertrauen entsteht nur dann, wenn das Siegel durch den potentiellen Kunden einer Tagungsstätte in einen Kontext gesetzt werden kann. Je bekannter das Siegel ist und je besser die Unternehmen sind, die dieses Siegel tragen dürfen, desto mehr werden die geprüften Tagungsstätten davon langfristig profitieren. Als Beispiel kann man den TÜV nehmen: TÜV-Zertifizierungen besitzen eine hohe Bekanntheit und stehen i.d.R. für eine gewisse Mindestqualität.

#### Wie lässt sich der Erfolg der beschriebenen Kommunikationsmaßnahmen überprüfen?

Die Tagungsstättenprüfung sollte natürlich in erster Linie durchgeführt werden, um Prozesse und Abläufe zu verbessern und um tatsächlich die Dienstleistungsqualität zu erhöhen. Der Vorteil für Marketing und Vertrieb ist als Bonus zu verstehen. Von daher sollte man grundsätzlich im Rahmen von Kundenbefragungen die eigenen Prozesse und Abläufe sowie die allgemeine Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft abfragen. Hierbei würde ich auch auf die Bekanntheit des Siegels und deren Kenntnis abzielen.

Wir bedanken uns für das Gespräch.



Professor Dr. Lothar Winnen lehrt und forscht am Fachbereich Management und Kommunikation (MuK) der Technischen Hochschule Mittelhessen (THM) am Standort Gießen. Er ist Leiter des Masterstudiengang Strategische Live Kommunikation und Vorsitzender des Wissenschaftlichen Beirats des degefest e.V.

Seit 2006 ist er zudem Gesellschafter einer Agentur für Online Marketing und Personalmarketing und berät hierbei mittelständische Unternehmen zum Einsatz von Social Media für die externe Unternehmenskommunikation, insbesondere fürs Personalmarketing.

Alle Infos zur Prüfung unter:

https://degefest-pruefung.de

## "Die Basis für einen erfolgreichen Verkauf"

Gerhard Hötger war als damaliger Geschäftsführer des Hohenwart Forum in der Arbeitsgruppe, die die Prüfungskriterien überarbeitet und auf den aktuellen Stand gebracht hat.

Schon mit den "alten" Kriterien war das Hohenwart Forum eine degefest geprüfte Tagungsstätte. Welche Bedeutung hatte die Prüfung für das Veranstaltungshaus? Hötger beschreibt die Vorteile so:

"Jede externe Prüfung erlaubt einen neutralen Blick von außen auf das Produkt seiner Arbeit. Voraussetzung ist, dass die Kriterien transparent sind und die Prüfung unabhängig durchgeführt wird."

Die Tagungsstättenprüfung erfüllt diese Voraussetzung und ist somit:

- Eine Bestätigung, dass alle Anforderungen aus Kundensicht tatsächlich erfüllt werden
- Eine Bestätigung für die Geschäftsführung und für die Mitarbeiter\*innen – insbesondere im Verkauf
- Aber auch eine Bestätigung für den Träger/ Eigentümer des Hauses
- Eine Stärkung des Selbstbewusstseins und des Vertrauens in die Qualität des eigenen Produktes
- Damit die Basis für einen erfolgreichen Verkauf
- Hilft Kunden bei der Auswahl und Entscheidung für eine Tagungsstätte



## "Der Aufwand hat sich gelohnt"

Sagt Caroline Auchter vom ZEISS Forum Conference-Event-Museum in Oberkochen (Baden-Württemberg). Nachfolgend ihr Fazit zur erfolgreich absolvierten Tagungsstättenprüfung:

"Die Prüfung durch den Fachverband degefest war für uns eine tolle Erfahrung! Wir würden diese jedem Veranstaltungshaus oder Eventlocation auf jeden Fall empfehlen. Für uns war die Vorbereitung sehr sinnvoll, da wir hier einige Dokumente erstellt haben, welche für den Arbeitsalltag überaus hilfreich sind. Die Dokumente wurden vor der Prüfung vor Ort an den Prüfer übersendet, sodass alles für einen reibungslosen Ablauf gewährleistet war.

Es gab für die gesamte Prüfungszeit immer sehr hilfsbereite Ansprechpartner, welche/r Fragen äußerst schnell beantwortete/n. Die Prüfung vor Ort war sehr angenehm und ging schneller als erwartet, was sicherlich mit der Vorbereitung zusammenhing. Wir hatten noch einen Kollegen der IT hinzugezogen, da das ZEISS Forum als Teil des Konzerns keine eigene IT hat, sondern an die der Carl Zeiss AG angegliedert ist.

Der Aufwand hat sich also gelohnt! Die Auszeichnung befindet sich nun bei uns am Empfang und ist zudem in die bald vorhandene 360-Grad-Tour eingebunden."

Das **ZEISS Forum in Oberkochen** verbindet Tradition und Zukunft: Hochwertige Ausstattung und das ZEISS Museum der Optik bieten einen exklusiven Rahmen für Events. Auf 2.000 qm existiert ein architektonisch einmaliges Ambiente mit 17 hochmodern ausgestateten Veranstaltungsräumen auf drei Ebenen. In fast allen Räumen ist eine flexible und bedarfsgerechte Bestuhlung möglich. Als kompetenter Partner für Businessevents im Raum Aalen (Ostalbkreis) bietet das Team maßgeschneiderten Service und begleitet die Kunden bei der Planung und Durchführung von Tagungen, Business-Meetings, (virtuellen) Konferenzen und Firmenfeiern. www.zeiss.de/zeissforum





Quelle Bilder: ZEISS

Interesse an der Prüfung?
Ihr Kontakt:

Jutta Schneider-Raith T +49 800 22 88 227 schneider@degefest.de Anzeige



Beratung nach dem "Train-the-trainer"-Prinzip steht bei den Consultings der Branchenexperten im Vordergrund ihrer Arbeit.

Gemeinsam Potentiale erkennen und heben. Dabei Best Practice-Wissen anwenden. Die Kongress- und Tagungsbranche entwickelt sich kontinuierlich weiter – Trends kommen und gehen, neue Richtlinien entstehen und innovative Technik hält Einzug. Branchenexperten des Fachverbands degefest engagieren sich im Bereich Consulting und bringen kontinuierlich ihr Expertenwissen ein. Dabei erarbeiten sie gemeinsam mit den Auftraggebern die Vorteile der Tagungs- und Veranstaltungsstätten.

für Bildung und Beratung