

Medienmitteilung — Zürich, 26.09.17

## Studie beweist: Holiday Inn steht für Service-Qualität

**Eine im August in diesem Jahr veröffentlichte Studie zum erlebbaren Kundenservice hat Kundenurteile von 230 Schweizer Unternehmen aus 32 Branchen eingeholt. Hoch oben in der Rangliste vertreten ist das Holiday Inn – im Branchensektor auf Platz 2 und im Gesamtranking auf Platz 9.**

Petra Emmel und Ralf Stöckle, Hotelmanager vom Holiday Inn Zürich Messe beziehungsweise Bern Westside freuen sich über die direkte Anerkennung: «Unsere Anstrengungen den Gast in den Mittelpunkt zu stellen, werden in dieser Studie bestätigt».

Die deutsche Analysegesellschaft ServiceValue GmbH, die in Zusammenarbeit mit der Goethe-Universität Frankfurt die [Studie](#) in der Schweiz durchgeführt hat, verwendete dazu den Service Experience Score (SES). Ein, so betonen die Studienautoren, verlässliches Instrument zur Messung des erlebten Kundenservice und Gradmesser für Kundenbindung, weil er mit der Weiterempfehlung, der Wiederwahl, dem Kauf zusätzlicher Produkte und Dienstleistungen sowie einer emotionalen Verbundenheit einhergehe.

Das Service-Ranking aus Deutschland sei ein wichtiger Indikator für die zukünftige Weiterentwicklung der Hotels, sagt Martin Emch, CEO der Turicum Hotel Management AG, welche das Holiday Inn in Zürich und Bern betreibt. Das Ranking, so Emch weiter, zeige, dass sie vieles richtig gemacht hätten, trotzdem bleibe aber natürlich noch Luft nach oben.

### **B2 Boutique-Hotel+Spa ebenfalls gut unterwegs**

Das B2 Boutique Hotel+Spa auf dem Hürlimann Areal in Zürich, welches auch von der Turicum Hotel Management AG betrieben wird, sorgte ebenfalls für positive Resonanz. Ein kürzlich in der htr hotel revue [erschienener Artikel](#) portraitierte und bekräftigte den unkonventionellen Führungsstil der Hoteldirektorin. «Jeder tut alles. Durch die sehr flachen Hierarchien geben wir allen unseren Guest Ambassadors, so nennen wir unsere Mitarbeitenden, die Möglichkeit, sich in ihren Stärken zu beweisen und so selber ein spannendes Job-Profil zu erschaffen», schildert die erfahrene Gastgeberin Nina Schröder.

**Links:**

- [HTR Artikel vom 12.09. \(PDF\)](#) [goo.gl/BeCmyF](https://goo.gl/BeCmyF)
- [Studie: Service Champion 2017 \(PDF\)](#) [goo.gl/Kc5B5e](https://goo.gl/Kc5B5e)
- [HTR: Ohne Chefs steigt die Produktivität \(PDF\)](#) [goo.gl/Sdf9K1](https://goo.gl/Sdf9K1)

**Ansprechpartner:**

Turicum Hotel Management AG  
Martin Emch, CEO  
Wallisellenstrasse 48  
8050 Zürich  
Tel: + 41 44 368 60 05

[martin.emch@turicum-hotels.ch](mailto:martin.emch@turicum-hotels.ch)  
[www.turicum-hotels.ch](http://www.turicum-hotels.ch)

**Turicum Hotel Management AG**

Die Turicum Hotel Management AG ([www.thmg.ch](http://www.thmg.ch)) betreibt in der Schweiz System Hotels (Holiday Inn Zürich Messe, Holiday Inn Bern Westside) und 3- und 4-Sterne Bookmark Hotels (B2 Boutique Hotel + Spa, Hotel Wasserberg). Ihre Stärke liegt in der Verbindung der System-Hotellerie mit der stark individualisierten Boutique-Hotellerie. Daraus ergeben sich vorteilhafte Synergien und einen wechselseitigen Know-How-Transfer, mit dem steten Bestreben, das Beste aus beiden Hotelwelten zu kombinieren. Mit Bookmark Meetings wird zusätzlich eine erlesene markenunabhängigen Kollektion von Locations für Meetings und Events angeboten.



Boutique Hotel + Spa  
Hürlimann-Areal Zürich

