



## Über uns:

Die SHAFÄ-Hotelmanagement ist aus dem Gedanken heraus entstanden, ein speziell zugeschnittenes Leistungsspektrum für die operativen Tätigkeiten der Hotellerie anzubieten. Wir bieten ein vollumfängliches Leistungskonzept an, das hohe Maßstäbe an die Zufriedenheit und das Dienstleistungsangebot für Ihre Gäste und Sie setzt.

Das Dienstleistungsangebot beschränkt sich nicht ausschließlich auf die operative Ebene. Durch langjährige Erfahrung und ein entsprechend breites und etabliertes Netzwerk können wir Sie auch strategisch beraten und so die operative Ebene gemeinsam optimieren und strukturieren. Dieser Optimierungsprozess findet vor allem im Bereich des Housekeepings und den Dienstleistungsangeboten gegenüber Ihrer Gäste Anwendung.

„Wie so häufig steckt der Teufel im Detail“ – diese Redensart beschreibt sehr zutreffend die Arbeit der Housekeeping-Abteilung. Auf den ersten Blick scheinen viele dieser Aufgaben und Herausforderungen durch simple Lösungsansätze umsetzbar. Doch bei genauerer Betrachtung wirkt eine Vielzahl von komplexen Faktoren auf das Ergebnis.

Wir knüpfen an dieser Stelle an, um Ihnen ein verlässlicher Partner zu sein, der über den Tellerrand hinausschaut. Genau dieses Engagement grenzt die SHAFÄ-Hotelmanagement von anderen Dienstleistern der Branche ab.

# Leistungen



## Consulting

Neue Wege beschreiten – mit einem kompetenten Partner an der Seite.

Des SHAFÄ-HSK-Consulting ermöglicht die aktive Einbringung eines externen Dienstleisters innerhalb der strategischen Ebene. Die Erfahrung und das Know-how, das durch unser langjähriges Engagement gesammelt, auf- und ausgebaut werden konnte, kann von Ihnen genutzt werden.

Wir unterstützen Sie in allen erdenklichen Bereichen – von der Planung der geeigneten Materialien bei Baumaßnahmen oder Renovierungen bis hin zu der Analyse von alltäglichen Problemstellungen im Arbeitsablauf.

### Unser HSK-Consulting Ansatz im Überblick:

- ✓ Beratung bei Bau- und Renovierungsmaßnahmen
- ✓ Vor-Ort-Analyse des bestehenden Housekeepings
- ✓ Erarbeitung/Umsetzung eines hausspezifischen Optimierungskonzepts
- ✓ Reinigungsprozessoptimierung
- ✓ Integrierung von Zimmerstandards
- ✓ Leistungsverzeichnis: Erstellung und Überarbeitung
- ✓ Coaching von Mitarbeitern
- ✓ Aufbau und unterstützende Mitwirkung der Housekeeping-Abteilung bei Neueröffnungen und Umstrukturierungen



## Housekeeping

Do what you can do best – outsource the rest

Durch eine reibungslose Funktionsfähigkeit des Housekeepings werden Vertrauen und Zufriedenheit bei Ihren Gästen geschaffen. Jedoch ist das Zusammenspiel aller Abteilungen, die im direkten Kontakt zum Gast stehen, von enormer Bedeutung, um ein vollumfängliches Wohlfühlen des Gastes zu gewährleisten.

Damit Sie sich intensiver auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können, bieten wir, die SHAFÄ-Hotelmanagement, ein ausgewogenes Leistungsspektrum im Housekeeping-Bereich an.

### Unsere Leistungen im Überblick:

- ✓ Vollständiges Housekeeping-Management (inkl. Hausdame)
- ✓ Zweiteiliges Housekeeping-Management
- ✓ Manpower
- ✓ Public Bereiche
- ✓ Turn-Down-Service
- ✓ Nachtreinigung
- ✓ Bellboy
- ✓ Office-Dienst
- ✓ Spa-Betreuung



## Stewarding

### Das Zusammenspiel hinter den Kulissen

Sitzt der Gast vor seinem angerichteten Teller, gilt seine Anerkennung dem Koch. Doch bevor die frisch zubereiteten Speisen ihren Weg zum Gast finden, arbeiten verschiedene Akteure in der Küche Hand in Hand daran. Das Leistungsspektrum der SHAFÄ-Hotelmanagement findet ebenfalls Einklang in diesem Zusammenspiel.

#### Unsere Leistungen im Überblick:

- ✓ Spülarbeiten
- ✓ Küchenhilfen
- ✓ Back of the House-Reinigung



## Rezeptionsdienst

Ein „Herzliches Willkommen“ bzw. „warm Welcome“ will gelernt sein.

Der Receptionist/in ist in den meisten Häusern der erste persönliche Kontakt zum Gast. Entsprechend ist der erste Eindruck von enormer Wichtigkeit, da dieser bereits die Weichen für die weitere Wahrnehmung und die Zufriedenheit des Gastes stellt. Somit kann der Receptionist/in als Visitenkarte Ihres Hauses verstanden werden. Deshalb sind für unser eingesetztes Personal eine gleichermaßen höfliche wie korrekte Ansprache sowie genaue Kenntnisse über das Haus und die Umgebung selbstverständlich. Auf Wunsch stellen wir Ihnen auch gerne Personal mit Fremdsprachenkenntnissen zur Verfügung.



## Butler-Service

### Eine ganz besondere Tradition

Die SHAFÄ-Hotelmanagement möchte die Tradition wahren und das luxuriöse Ambiente der Vergangenheit in Ihr Haus bringen. Dieser Service lässt Ihr Haus in einem völlig anderen Licht erscheinen, Sie heben sich dadurch von Ihren Konkurrenten ab. Der Butler-Service richtet sich vorwiegend an Gäste, denen das Beste gerade gut genug ist.

#### Unsere Gebote sind:

- ✓ Verschwiegenheit
- ✓ Zuverlässigkeit
- ✓ Stilsicherheit
- ✓ Loyalität
- ✓ Unaufdringlichkeit



## Babysitting-Service

### Eine kurze Auszeit für die Eltern

Die SHAFÄ-Hotelmanagement möchte Ihren Gästen mit diesem Angebot die Möglichkeit einer kurzen Auszeit verschaffen. Kinder sind ein Geschenk, jedoch gibt es Momente, in denen Zeit für sich selbst oder Zeit für einander sehr wichtig ist – insbesondere wenn durch die Reise alle Familienmitglieder gestresst oder erschöpft sind. Für die Kinder ist es eine nette Abwechslung, jemand kennenzulernen, der sich intensiv um sie kümmert, und für die Eltern ist es die Möglichkeit, Entspannung oder Entlastung zu finden.

Die Anforderungen an unsere Babysitter sind sehr hoch, deshalb muss der Nachweis von langjähriger Erfahrung oder einer Schulung bzw. eines Studiums (Erziehungswissenschaften, Kinderpsychologie, etc.) vorliegen.



## Pagendienst

### Alte Standards in der Neuzeit

Wenn Ihr Haus einen Pagendienst in Anspruch nehmen möchte, kann die SHAFÄ-Hotelmanagement dies für Sie umsetzen. Da der Page dann der erste Kontakt zum Gast ist, ist ein freundliches und angenehmes Wesen eine wichtige Voraussetzung dieser Tätigkeit und eine unserer Hauptanforderungen. Ebenfalls wird auf Fremdsprachenkenntnisse und Wissen über Ihr Haus, die Einrichtung sowie die Umgebung Wert gelegt.

- ✓ Offene und freundliche Art
- ✓ Fremdsprache
- ✓ Kenntnis über das Haus
- ✓ Fahrzeuge parken
- ✓ Gepäck entgegen nehmen



## Veranstaltungsservice

### Wir packen gerne mit an.

Für eine gelungene Veranstaltung oder Feier ist es wichtig, dass der Ablauf reibungslos funktioniert. Neben der Planung ist auch die Organisation von tatkräftigen Helfern nötig. An dieser Stelle setzt unser Leistungsspektrum an: Die SHAFÄ-Hotelmanagement stellt für Ihre Veranstaltung gerne geschultes Personal zur Verfügung, damit die Veranstaltung ein voller Erfolg wird und in den Köpfen Ihrer Gäste bleibt.

- ✓ Empfangsservice
- ✓ Garderobenservice
- ✓ Kellner-Service
- ✓ Unterstützung und Mitwirkung beim Auf-/Abbau und der Organisation



## Shuttleservice

### Vom Flughafentransfer bis zum glamourösen Auftritt

Die SHAFÄ-Hotelmanagement befördert Ihre Gäste gerne vom Flughafen oder Bahnhof direkt in Ihr Haus. Dieser Service gibt Ihrem Gast das Gefühl, wertgeschätzt zu werden, was heutzutage nicht mehr selbstverständlich ist. Doch wir bieten noch mehr als nur den Transport Ihrer Gäste: Der Limousinen-Service und der VIP-Shuttle setzen Maßstäbe im Bereich Luxus und Wohlfühlen für Ihren Gast. Wir stellen gerne Fahrzeuge und Chauffeure für ein perfekt abgerundetes Dienstleistungsspektrum Ihres Hauses zur Verfügung.

- ✓ Shuttleservice
- ✓ Limousinen-Service
- ✓ VIP-Shuttle



## Sonderreinigung

### Mit uns zu einem frischen Glanz.

Die regelmäßige Aufbereitung von Böden, Wänden, Küchen und den kompletten Zimmern ist eine Notwendigkeit, wenn Wert und Glanz der Materialien für lange Zeit erhalten werden sollen. Die Sonderreinigungen sollten in systematischen Perioden durchgeführt werden. Das Unterhaltsreinigungskonzept der SHAFÄ-Hotelmanagement umfasst bereits Langzeitpflege-Aspekte, die durch Teilaufgaben in der täglichen Pflege verankert sind. Jedoch legen wir Ihnen grundsätzlich zusätzliche Grund- und Sonderreinigungen ans Herz.

- ✓ Grundreinigungen von Zimmern, Küchen, öffentlichen Bereichen
- ✓ Kristallisierung von Marmorböden
- ✓ Teppichreinigung
- ✓ Aufbereitung und Pflege von Parkett
- ✓ Fassaden- sowie Glasreinigung

# Qualitätsmanagement

## Höchste Dienstleistungsqualität durch Qualitätsbewusstsein

Wir möchten unseren Kunden ein hohes Maß an Qualität liefern, deshalb haben wir das SHAFA-QM eingeführt. Das SHAFA-QM bildet die Schnittstelle zwischen unseren Nachhaltigkeitsgrundsätzen und deren aktiven Umsetzung. Sie umfasst ein breites Spektrum – von der Qualität der Arbeit bis hin zur Betreuung und Optimierung jedes einzelnen Mitarbeiters.

Ferner stellt das Qualitätsmanagement die federführende Organisationseinheit innerhalb des HSK-Consulting dar. Ein Netzwerk aus Architekten, Consulting-Unternehmen, Reinigungstechnikern und erfahrenen, aktiven wie auch inaktiven Hotelangestellten lässt eine kompetente und ausgewogene Beratung zu. Darüber hinaus ist das Qualitätsmanagement für die Besetzung von Schlüsselpositionen und Positionen, die ein hohes Maß an Verantwortung voraussetzen, verantwortlich.

Ebenfalls ist das Qualitätsmanagement in die aktiven operativen Arbeitsprozesse miteingebunden. Durch den four-step-process werden die Qualitätsmanagement-Aufgaben umgesetzt:



- 1. Qualitätsplanung**  
Erstellung eines Qualitätshandbuches, in dem Verfahrensweisen und Standards dokumentiert werden.
- 



- 2. Qualitätsprüfung**  
Unangekündigte Kontrollen (Spot-Checks), die durch ein speziell geschultes Team durchgeführt werden.
- 



- 3. Schulungen**  
Schulungen, die ebenfalls durch ein spezielles Team durchgeführt werden. Die Schulungsmaßnahmen finden entweder über den direkten oder indirekten Weg statt. Sie beinhalten Optimierungsprozesse für Tätigkeiten, beispielsweise effizienter zu arbeiten oder körperliche Fehlhaltungen vorzubeugen. Auch individuelle Schulungsmaßnahmen finden Berücksichtigung.
- 



- 4. Betreuung und Beratung**  
Kundenbetreuung, welche über das QM abgewickelt wird. Innerhalb eines vereinbarten Rhythmus werden Meetings abgehalten, in denen die Qualität der Arbeit gemeinsam bewertet werden kann



## Die Inhalte des SHAFÄ-QM's:

- » Regelmäßiger Austausch mit Ihrem Haus
- » Erstellung eines auf Ihr Haus zugeschnittenen Qualitätshandbuchs
- » Anpassung und Kontrolle des Mitarbeiterstamms
- » Vor-Ort-Analyse der Organisation und Qualität
- » Kontrolle von vereinbarten Standards
- » Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Arbeitsutensilien
- » Vorbeugender Mitarbeiterschutz

## Ihre Vorteile

- » Unser Know-How
- » Portfolio-Erweiterung des Dienstleistungsangebots
- » Individuell angepasstes Leistungsspektrum
- » Reduzierung des Betriebshaftungsrisikos
- » Vorausplanung Ihres Kostenaufwands
- » Flexible personelle Anpassung
- » Geschultes Personal
- » Aktive Einbringung durch das QM
- » Dokumentation Ihrer Standards
- » Eine dritte externe Qualitätssicherung
- » Sicherheitsschulungen

### Reduzierung des Verwaltungsaufwands

- » Personalführung
- » Gehaltsabrechnung
- » Personalbeschaffung
- » Personalplanung

### Einsparungen durch

- » Zentraleinkauf
- » Berufskleidung
- » Keine Lohnfortzahlung
- » Kein Einstellungsrisiko
- » Schulung der Mitarbeiter
- » Kein Entlassungsrisiko

### Kostenüberblick

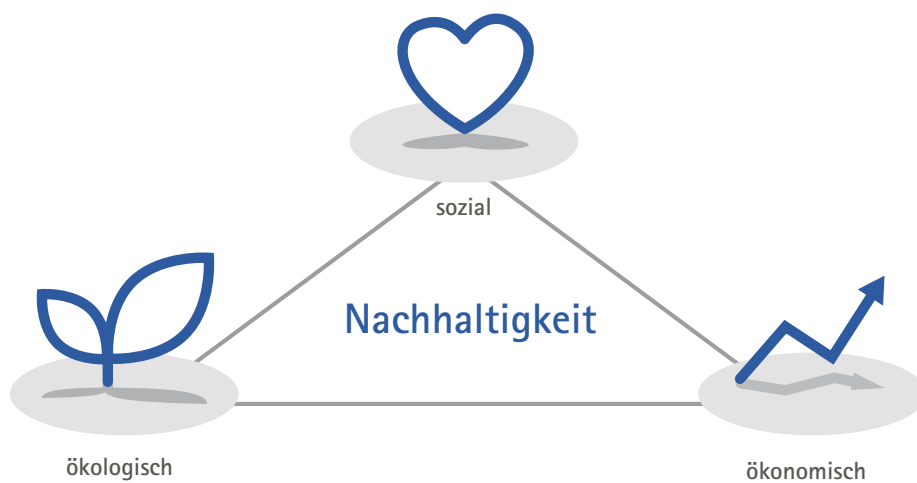
- » Berechnung nach der tatsächlich erbrachten Leistung
- » Feste Abrechnungsgrößen
- » Preisgestaltung durch Zahlungsmodalitäten

## Unsere Prinzipien

- » Partnerschaftliche Zusammenarbeit
- » Ständige Kundenbetreuung
- » Wahrung der Nachhaltigkeit
- » Sicherstellung der Qualität
- » Umfangreiche und individuelle Beratung
- » Erfahrene Mitarbeiter
- » Flexible Serviceleistungen
- » Sicherheitsschulungen



# Nachhaltigkeit



Nachhaltigkeit ist ein wichtiges Thema für uns – es ist eine Investition in die Zukunft, die Verantwortung und wirtschaftliches Denken in Einklang bringt.

Den perfekten Zustand zwischen Ökologie, Ökonomie und Sozialem zu finden und zu halten, ist wohlmöglich eine endlose Aufgabe. Dies kommt uns entgegen, denn unser Ziel ist es, nicht zu rasten und den Gedanken anzunehmen, dass wir die Nachhaltigkeit in Einklang gebracht hätten. Wir reflektieren und hinterfragen unsere Nachhaltigkeitsgrundsätze ständig, um ihr die Beachtung zu schenken, die sie verdient.

Die Umwelt schützen wir durch ausschließlich biologisch abbaubare Reinigungsmittel und energieeffiziente Gerätschaften. Unser Personalstamm ist der Erfolgsträger unseres Konzeptes und somit äußerst wichtig für unsere Wirtschaftlichkeit. Die enge Verflochtenheit von ökonomischen und sozialen Aspekten führt bei der SHAFAs-Hotelmanagement zu einer besonderen Wertschätzung unserer Mitarbeiter. Die operativen Tätigkeiten im Dienstleistungsbereich sind zumeist mit körperlichen Anforderungen und physischem Stress verbunden. An dieser Stelle setzt unser Qualitätsmanagement an.

# Wie wir arbeiten

**Nicht nur das Ergebnis, auch der Ablauf ist wichtig.**

Das SHAFa Konzept ist ein von uns entwickeltes Arbeitsdurchführungsverfahren mit dem Ziel, den Mitarbeitern die Arbeit zu erleichtern und zu gewährleisten, dass nichts vergessen wird.



Maidwagen, Staubsauger und Reinigungsmittel überprüfen.



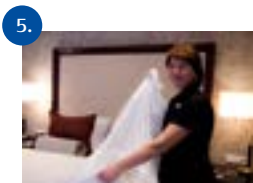
3x klopfen, ankündigen, Gästezimmer betreten, immer die Reinigungskarte an die Tür hängen.



Alle Abfälle entsorgen und Aschenbecher entleeren. Mülleimer und Aschenbecher feucht auswischen.



Gardine und Fenster öffnen.



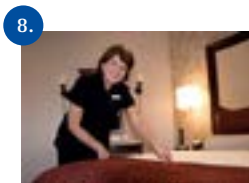
Bei Abreise: Betten abziehen und zum Auslüften auf den Stuhl vor das Fenster hängen.



Schmutzige Bettwäsche und Tücher in den Wäschewagen, saubere Wäsche gleich mitnehmen.



Alle Gegenstände im Bad mit einem Schwamm und dem Sanitärreiniger einweichen.



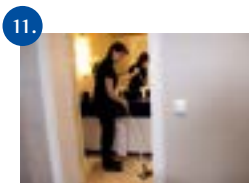
Bei Abreise: Bett mit neuer Bettwäsche beziehen. Bei Bleibe: Bett ausschütteln, wenn schmutzig wechseln.



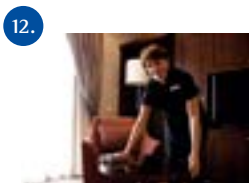
Alle Gegenstände im Bad abspülen und polieren.



Badezimmer mit Frotteewäsche bestücken.



Den Fußboden im Bad wischen.



Alle Gegenstände im Zimmer mit nebelfeuchtem Tuch abstauben. Die Schränke auswischen.



Supplies im Zimmer und Bad auffüllen und ordnen.



Fenster schließen, Fensterscheibe, -rahmen, -bank abwischen und polieren.



Zimmer, Bad, Flur und unter dem Bett gründlich saugen.

Überzeugen Sie sich selbst von unseren  
Vorteilen und testen Sie jetzt unser Konzept:

