



Wir kennen es alle: Man hat mit Mühe, Akribie und viel Einsatz von Zeit und gutem Willen eine Tagung oder Veranstaltung vorbereitet. Aber bei der Durchführung stellt man leider fest, dass viele Parameter, die man meinte fest voraussetzen zu können, vor Ort im Hotel Fremdwörter sind. Das Ergebnis sind Stress, Unmut, eventuell verlorenes Geld, aber in jedem Falle keine erfolgreiche Veranstaltung, da der Organisator zum großen Teil damit beschäftigt ist, Löcher zu stopfen. Dabei wäre es seine Aufgabe gewesen, die Abläufe zu steuern und höchstens kleine Verbesserungen vorzunehmen.

## Certified Conference Hotel: Tagungslust statt Tagungsfrust

Ein Erfahrungsbericht aus der Sicht eines Veranstaltungsplaners

AUTOR > **HOLGER LEISEWITZ**

Woher kommt das? Man hat es mit Menschen zu tun, die mit unterschiedlicher Aus- und Vorbildung sehr komplexe Inhalte und Abläufe festlegen und steuern müssen. Das gelingt bei einem sehr hochwertigen Hotelprodukt und servicestarken Verantwortlichen im

Hotel in der Regel ziemlich gut. Jedoch aus Erfahrung auch nicht immer fehlerfrei. Den menschlichen Faktor wird man nie ganz ausschalten können. Und das ist auch gut so: Das macht ein Hotel „lebendig“. Jedoch kann man Rahmenbedingungen schaffen, die es dem Auf-

tragegeber erleichtern, gewisse Abläufe, Einrichtungen, Verantwortlichkeiten – kurz Qualität – vorauszusetzen. Die Kriterien dafür sind die der Zertifizierungsprogramme Certified Business Hotel und Certified Conference Hotel. Sie vereinen in vielen Kriterien – von vorhandenen



**Bild links: Prüfer Holger Leisewitz (rechts) inspiziert gemeinsam mit Michel Prokop, Regional Area Director Germany & General Manager des Dolce Hotels Bad Nauheim, den Theatersaal**  
**Bild rechts: Holger Leisewitz mit Stefan Fischer, Verkaufsleiter des Hotels (links), und Michel Prokop**

Einrichtungen in einem Hotel bis hin zur Betreuung sowie Angebots- und Abrechnungsvorgaben – einen verlässlichen Rahmen, den der Organisator benötigt, um darin seine Inhalte und Planungen ausbreiten zu können.

Diese Zertifikate wurden in langen Jahren von einem Gremium höchst erfahrener Menschen aus Hotellerie und Industrie auf der Auftraggeberseite

entwickelt und immer wieder auf den Prüfstand der Nutzer gestellt, weiterentwickelt und verfeinert. Sie stellen heute Garanten dar, die die tägliche Organisation von Tagungen und Veranstaltungen sowohl auf der Nutzer-, der Auftraggeberseite, als auch auf der Anbieterseite extrem erleichtern. Sie bieten hohe Zeitersparnis und legen die Qualität auf einem hohen Niveau fest.

Der Faktor Zeit ist im täglichen Ablauf ein sehr kostbares Gut geworden, dessen Ersparnis auch im Hinblick auf die Kosten mehr und mehr Gewicht bekommt. Würde der Zeitaufwand für die Tagungsplaner zum Beispiel monetär bewertet, summierten sich die Gesamtkosten auf ein Dreifaches des Veranstaltungswertes. Deshalb ist jedes Mittel recht, Zeit zu sparen. Eine große Hilfe sind die beiden Zerti-



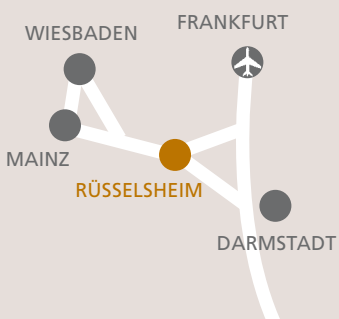
## Tagen bei Freunden

Tagen in zentraler Lage, jedoch ohne Hektik:  
 das COLUMBIA Hotel Rüsselsheim

Nur 17 km vom Flughafen Frankfurt, 27 km von der City und 25 km von der Messe entfernt bietet das COLUMBIA Hotel Rüsselsheim alle Annehmlichkeiten eines City-Tagungshotels, was vom „Gastronomiepreis Hessen“ dreifach ausgezeichnet wurde: „Bestes Hotelbistro“ (Brasserie X.O.), „zweitbeste Hotelbar“ (Seven C’s Bar) und **3. Platz** in der Kategorie „Bestes Tagungshotel“.

Ob Seminar, internationaler Kongress, Tagung oder Betriebsfeier: Die fünf Tagungsräume mit Tageslicht für bis zu 160 Personen sind mit WLAN, Klimaanlage und modernster Tagungstechnik ausgestattet. Garagen- und Stellplätze sind vorhanden.

Für das leibliche Wohl sorgen frisch zubereitete Köstlichkeiten aus unseren hauseigenen Restaurants – als Buffet oder Menü.





# AUSSCHREIBUNG

**Z**um zwölften Mal schreibt die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement den DGVM INNOVATION AWARD für herausragende Leistungen im Verbandsmanagement aus.

Der DGVM INNOVATION AWARD – Verband des Jahres ist die solitäre Auszeichnung für Verbände, deren erfolgreiche Arbeit auf einem zukunftsfähigen Konzept, hoher Veränderungsbereitschaft und herausragender Führungsqualität beruht. Sie soll Anerkennung für Leistungen sein, die sich aus dem Durchschnitt deutlich abheben und Anreiz schaffen für Verbände, neue, Erfolg versprechende Wege zu gehen.

Ausgezeichnet wird jeweils eine Organisation, vertreten durch ihre Führungsspitze. Ziel des Awards ist, die Bedeutung qualitätsvoller Verbandsführung im Interesse der Mitglieder, der jeweiligen Branche, Berufsgruppe oder gesellschaftlichen Gruppe sowie von Politik, Wirtschaft und Gesellschaft sichtbar und öffentlich zu machen.

Bewerbungen und Vorschläge richten Sie bitte an den Vorsitzenden der Jury.

DGVM INNOVATION AWARD  
Herrn Lutz E. Weidner  
Postfach 200 355, 53133 Bonn  
(Eigenbewerbungen sind nach den Statuten zulässig und erwünscht\*)

**Ausschreibungsfrist vorverlegt**

**Die Ausschreibungsfrist endet am 8. Juni 2009.** Die Verleihung des Preises erfolgt im Frühjahr 2010.

Lutz E. Weidner  
Vorsitzender der Jury  
Vorstandsmitglied der DGVM

\* Alle Informationen zur Ausschreibung (Statut, Teilnahmebedingungen etc.) sind unter [www.dgvm-innovation-award.de](http://www.dgvm-innovation-award.de) abrufbar, oder können in der Geschäftsstelle der DGVM angefordert werden.



Seit 1997 mit dem DGVM INNOVATION AWARD ausgezeichnete Verbände:

- |         |  |
|---------|--|
| 1997    | Verband der Chemischen Industrie (VCI)             |
| 1998    | Union Deutscher Bahnhofsbetriebe im DEHOGA         |
| 1999    | Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks |
| 2000    | Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V.      |
| 2001    | VDI Verein Deutscher Ingenieure                    |
| 2002    | SPECTARIS  |
| 2003    | ADAC – Bundesverband                               |
| 2004    | Verband Deutscher Zeitschriftenverleger (VDZ)      |
| 2005    | Haus und Grund Deutschland                         |
| 2006    | Forum DistancE-Learning                            |
| 2007/08 | Bundesverband Deutscher Stiftungen e.V.            |





**(links): Überprüfung der Lichtstärke im Tagungsraum**

**(Mitte): Letzter Eindruck vor Ort: der Check-out**

**(rechts): Endbesprechung mit den Qualitätsverantwortlichen des Tagungshotels**

fikate der VDR-Hotelzertifizierung. Denn sie helfen, bei einem berechenbaren Maß an Zeiteinsatz ein hochwertiges Ergebnis zu erzielen. Dies wird erreicht durch einen Service, den ein Geschäftsreisender für seinen Aufenthalt benötigt: korrekte Rechnungslegungen, Betreuungs- und Verpflegungsleistungen und vieles mehr. Sogar an die Hygiene der Matratzen wird gedacht, deren Reinigungsphasen und

Gesamtnutzungsdauer vorgeschrieben sind. Auch den Ansprüchen im Tagungsbereich wird das Hotel gerecht – vom Angebotsprozedere über einen persönlichen Betreuer während der Veranstaltung bis hin zum Abrechnungsprozedere.

**WIE SIEHT DAS IN DER PRAXIS AUS?**

Im Allgemeinen beginnt die Veranstaltungsplanung mit einem Briefing, dem

ein Rebriefing, die Konzeption und die Planung folgen, bevor es an die Recherche geht. Hier lohnt es sich, bei den infrage kommenden Hotels nach Zertifikaten zu fragen. Sollte das ausgesuchte Haus ein Certified Business Hotel oder sogar Certified Conference Hotel sein, verheißt das Gutes.

Die Ansprechpartner des Hotels erstellen ein Angebot nach den Vorga-



**Erleben Sie ein neues Tagungskonzept.**

Mit dem Co-Meeting-Angebot stellt Pullman ein neuartiges Konzept für Tagungen, Seminare und hochwertige Incentives vor.

**PULLMAN STUTTGART FONTANA**  
 Vollmoellerstraße 5 - 70563 Stuttgart - Deutschland  
 T. +49 711 730-0 - F. +49 711 730-2525 - h5425@accor.com

Die neue Generation von Business Hotels  
[www.pullmanhotels.com](http://www.pullmanhotels.com)

# Certified Conference Hotel



Der Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e.V. (DGVM) und das German Convention Bureau e.V. (GCB) bündelten 2005 ihre Kernkompetenzen im Bereich Veranstaltungsmanagement in dem Prüfsiegel „Certified Conference Hotel“. Gemeinsam mit dem Hotelverband Deutschland (IHA) sind die Anforderungen definiert worden, die ein professionelles Tagungshotel erfüllen muss.

Gemeinsam verabschiedeten sie „Verbandskriterien Tagungshotel“ als den Tagungsstandard für die Hotellerie als Grundlage zur Vergabe des Zertifikats Certified Conference Hotel, das von den Initiatoren VDR, DGVM, GCB sowie seit 2007 weiterhin von der Vereinigung Deutscher Veranstaltungsorganisatoren e.V. getragen wird.

Die folgenden sieben Pflichtanforderungen, denen alle

Kriterien thematisch zugeordnet sind, kennzeichnen das Leistungsspektrum eines professionellen Tagungshotels. Ein professionelles Tagungshotel muss:

- über einen eigenen, professionellen Tagungsbereich verfügen
- standardisiertes Informationsmaterial in Druck- und in digitaler Form vorweisen
- ein standardisiertes Angebotsprozedere einhalten
- professionelle, tagungsspezifische F&B-Leistungen sowie die entsprechenden F&B-Räumlichkeiten zur Verfügung stellen
- eine professionelle Veranstaltungsbetreuung sicherstellen
- einen vorgegebenen Abrechnungsprozess sowie eine vorgegebene Abrechnungsform einhalten
- in Ausstattung und Dienstleistung geschäftsreisegerecht sein

Einen ausführlichen Kriterienkatalog sowie die aktuelle Übersicht aller Certified Conference Hotels finden Sie unter: [www.vdr-hotel.de](http://www.vdr-hotel.de)

Die beteiligten Verbände:



ben des Veranstaltungsplaners, auf der Homepage des Hauses sind alle Räume klar ersichtlich, auf Anfrage sogar einzelne Raumpläne erhältlich mit Standardbestuhlungsmöglichkeiten sowie eine genaue Auflistung der Lage und der Flächen der Räume (Länge/Breite/Höhe/Gesamtquadratmeterzahl). In solch einem Hotel sind die Veranstalter in guten Händen: Zusatzwünsche werden

vom persönlichen „Kümmerer“ direkt umgesetzt, Meetings vorab organisiert und jeden Tag werden Briefings geführt, um letzte Änderungen zu besprechen. Der „Kümmerer“ legt Ihnen auch die Rechnungen des Vortages zur Kontrolle vor und organisiert Anlieferungsmöglichkeiten und den Food&Beverage-Service. Außerdem übernimmt das Hotel die Organisation der gesamten Technik,

schildert Konferenzräume in den Company-Farben mit Logo und Motto aus und stellt tagungsrelevante Ausstattung wie mobile Garderoben bereit.

Nicht nur der persönliche Service des Hotels sorgt für zufriedene Tagungsteilnehmer. Auch an die baulichen Gegebenheiten und die Ausstattung der Räume werden besondere Anforderungen gestellt, die zertifizierte Hotels erfüllen: Abdeckung des Geländes mit gängigen Mobilfunknetzen, Parkplätze am Haus, Be- und Entlademöglichkeiten, eine rund um die Uhr besetzte Rezeption, WLAN, Internetzugang im öffentlichen Bereich, ein internationales Tageszeitungssortiment, Fax- und Kopierservice sowie ein Notfallservice für die vergessene Zahnbürste oder Ladegeräte für die gängigsten Mobiltelefonanbieter. Selbst Ersatz für zerrissene Schnürsenkel und Strumpfhosen hat das Hotel vorrätig.

Nicht direkt ein „Rundum-sorglos“-Paket, aber alles Dinge, an die man als Organisator nicht mehr denken muss. Die gesamte Konzentration kann man dann der Veranstaltungssteuerung schenken.

## NACH DEM EVENT

Nach einer erfolgreichen Tagung steht immer auch eine Abrechnung an. Das zertifizierte Haus hat bereits bei Vertragsunterzeichnung die korrekte Rechnungsanschrift erfasst. Es gewährt vor Rechnungserstellung Einblick in die Einzelbelege, legt innerhalb von maximal 24 Stunden einen Kostenüberblick vor, rechnet unter Beachtung der steuerlichen Notwendigkeiten ab, beachtet die Anforderungen hinsichtlich der Firmenreisepolitik und akzeptiert selbstverständlich die gängigen internationalen Kreditkarten. So endet die Veranstaltung mit einem schnellen, angenehmen Abrechnungsprozedere.

Annähernd 70 Kriterien müssen beim Zertifikat Certified Conference Hotel erfüllt werden. Ohne Wenn und Aber.

Teilweise sind mehrere Nachprüfungen notwendig. Ein Stab von speziell vom VDR ausgebildeten Prüfern, verteilt über die gesamte Republik, ist im Dauereinsatz, um die Qualität der Zertifikate zu gewährleisten. Diese Prüfungen werden auf Augenhöhe mit den Hoteliers durchgeführt – nicht anonym, sondern in konstruktivem Rahmen. Eine Prüfung dauert durchschnittlich zwischen sechs und acht Stunden, je nach Anzahl der Tagungsräume. Alle einzelnen Be-

dingungen müssen auf Nachfrage nachgewiesen und belegt werden. Erst nach bestandener Prüfung erhält das Haus das ersehnte Zertifikat und kann damit zeigen, dass es die Bedürfnisse der Tagungsplaner nicht nur kennt, sondern auch erfüllt.

Ein Blick in die Kriterien lohnt sich. Sie werden erstaunt sein, an was man als Veranstaltungsplaner noch nicht (oder nie?) gedacht hat. Probieren geht über Studieren. Viel Spaß dabei. ■

## AUTOR



**HOLGER LEISEWITZ**, Teamleitung  
Conference & Event Management,  
Beiersdorf AG, Hamburg

### Certified Conference Hotels finden Sie in ...

Berlin	19
Hamburg	13
Frankfurt	14
Düsseldorf	9
Stuttgart	7
Dresden	5

sowie in Dortmund, Köln, Lüneburg, Rostock, Bad Boll, Bad Bramstedt, Bad Driburg, Bad Gögging, Bad Honnef, Bad Kissingen, Bad Nauheim, Bad Neuenahr, Baden-Baden, Berchtesgaden, Büren, Darmstadt, Erfurt, Ettlingen, Friedewald, Gotha, Göttingen, Gronau-Epe, Gütersloh, Halle / Westfalen, Hermannsburg, Hohenroda, Hünfeld, Iserlohn, Joachimsthal, Kiel, Königstein, Lehrte, Leverkusen, Ludwigshafen, Lübeck, Mainz, Meschede, Mettmann, Mönchengladbach, Montabaur, München, Neuhardenberg, Neuss, Offenbach, Ostseebad Boltenhagen, Plau am See, Potsdam, Reichenau, Rotenburg a. d. Fulda, Rüsselsheim, Saarbrücken, Schmitten-Oberreifenberg, Starnberg, Stromberg, Waldenburg, Wesel und Würzburg

#### WEITERE INFOS

→ [www.vdr-hotel.de](http://www.vdr-hotel.de)



Hessen Hotelpark Hohenroda  
Schwarzengrunder Str. 9  
36284 Hohenroda

Telefon: 06676/18-1  
Telefax: 06676/1487

[hohenroda@web.de](mailto:hohenroda@web.de)  
[www.tagungshotel.as](http://www.tagungshotel.as)



### Professionell Tagen ... mitten in Deutschland.

Das bekannte 4-Sterne Tagungs- und Eventhotel verfügt über 200 Zimmer, 30 Tagungs- und Veranstaltungsräume (36-870 qm).

Freundlicher und flexibler Service, sind hier die Garanten zum „Tagen mit Wohlbehagen“.

