

Hohes Lob für Hotel und Rheintouristik

„Nassauer Hof“ und Gemeinschaft „Tal der Loreley“ stehen für Qualität

„Sei selbst einmal Gast in deinem Haus und bewerte, ob du dort einkehren würdest.“ Wer als Hotelier oder Gastronom nach diesem Leitsatz vorgeht, erkennt schnell Verbesserungsansätze. Für alle, die die Qualität ihres Hauses noch mehr steigern wollen, gibt es Zertifizierungen.

ST. GOARSHAUSEN. „Es sind oft Kleinigkeiten, die nicht viel kosten, die für einen hohen Wiedererkennungswert sorgen“, erklärt Ruth Caspari. Fußbalsam gehört zu diesen markanten Details. Im „Nassauer Hof“, den Caspari in St. Goarshausen führt, finden die Gäste neben Bonbons in jedem Zimmer auch Labsal für die Füße.

Solche und ähnliche Aspekte wie ein Laptop für Wetterinformationen oder ein Fülldienst für Trinkflaschen sind mit dafür verantwortlich, dass der Nassauer Hof das Zertifikat „Service Qualität Rheinland-Pfalz“ erhalten hat. Ebenso besitzt die „Rheintouristik im Tal der Loreley“ diese Auszeichnung, Geschäftsführerin Claudia Schwarz und ihre Kollegin Marion Barber gelten als „Qualitäts-Coaches“.

„Es geht um die Sicht des Gastes und die Software eines gastronomischen Betriebs, also um den Service – so hat man uns das bei der Schulung in Braubach erläutert“, berichtet Caspari. Nach zwei Tagen Workshop und einem Abschlusstest mussten die Bewerber einen Antrag ausfüllen und acht Projekte einreichen: Eine englische Version der Homepage und ein Beschwerdemanagement gehören im Nassauer Hof dazu.

Fragebögen für Wanderer und Visitationen von Hotels in der Umgebung stehen auf der Vorhabenliste von Schwarz und ihren Touristikern. „Manchmal fehlt sogar das Duschgel auf den Zimmern“, erzählt sie. Bei Caspari zählen hingegen Föhn, Wecker und eine Schale für schmutzige Wanderschuhe zum Standard.

Insgesamt 16 Betten bietet das Hotel. Das Restaurant mit seinen 50 Sitzplätzen hat die Betreiberin gerade in Weinwirtschaft umbenannt. In einem weiteren Saal können etwa 80 Menschen feiern. Vor



An den Urkunden und den Wandschildern ist es abzulesen. Ein neues Zertifikat bescheinigt dem Hotel/Restaurant „Nassauer Hof“, (hinten von links) Sabine Geiger und Ruth Caspari, und der Rheintouristik im Tal der Loreley, (vorne von links) Claudia Schwarz, Marion Barber und Joachim Fox, hohe Qualität ihrer Arbeit für Touristen. M Foto: Thorsten Stötzer

fünf Jahren hat Caspari das Lokal übernommen, nachdem es zuvor zwei Jahre lang leer gestanden hatte. Auch sie spürt den Boom auf dem Rheinsteig: „Unsere Hauptklientel sind Wanderer, sie machen zwei Drittel der Gäste aus.“

„Wir sind ein typischer Familienbetrieb“, sagt die gebürtige St. Goarshausenerin weiter. Aushilfen bilden das übrige Personal. Eine ihrer Mitarbeiterinnen hat Caspari kürzlich eine Schiffsreise nach Rüdesheim geschenkt, weil sie aus einem Dorf im Hinterland stammt und zuvor noch nie so einen Ausflug auf dem Rhein unternommen hatte.

Auch auf diese Weise soll die Kompetenz als Gastgeber wachsen. Eine Tafel, die den Nassauer Hof als Beherbergungsbetrieb mit zwei Sternen ausweist, und ein Schild der Organisation „Bed and Bike“ hängen neben dem „Q-Siegel“ der Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH. „Die Leute fragen schon mal nach der

Bedeutung“, versichert Ruth Caspari. Irgendwann, so hofft sie, könnte das Q so bekannt sein wie die Sterne. Zunächst sieht sie in der Zertifizierung einen Prozess, bei dem einem Gastronomen wichtige Dinge ins Bewusstsein gerückt werden, die er eigentlich schon kennt: „Man wird richtig wach gerüttelt, vieles wird im Laufe der Zeit ja verschüttet.“

Von einem „Motivationschub“ spricht auch Claudia Schwarz. Sie erwartet ebenfalls, dass die „Service Qualität Rheinland-Pfalz“ sich durchsetzt, zumal die Eingangsstufe Bedingung dafür ist, dass der zuständige Zweckverband einen Betrieb als „Welterbe-Gastgeber“ anerkennt. Drei Jahre ist das Siegel fürs Erste gültig.

Im weiteren Verfahren steht ein „Mystery-Check“ an, bei dem Prüfer inkognito die Touristiker besuchen und im Nassauer Hof absteigen werden. Mal sehen, wie viele Pluspunkte Ruth Caspari und ihr Team mit dem Fußbalsam sammeln. **Thorsten Stötzer**