

# STANDARD DI QUALITÀ UN VALIDO STRUMENTO

Edgar Hirt, presidente di AIPC

**N**el mercato competitivo e complesso di oggi, i clienti dei centri congressi hanno più che mai bisogno di un mezzo affidabile per valutare le prestazioni di una struttura, così come gli stessi centri hanno bisogno di dimostrare i loro risultati. Questo suggerisce alcune forme di rating o di certificazione che potrebbero soddisfare tutti. Il problema è che per molto tempo non è esistita alcuna forma di certificazione. Certo esistevano

credenziali che potevano essere adattate da altri settori, come l'accoglienza o la produzione, ma in generale questi metodi non riflettevano veramente le prestazioni essenziali nella gestione di un centro. Allo stesso tempo, esistevano credenziali sviluppate in determinati Paesi o regioni, che mancavano tuttavia dell'universalità richiesta da clienti alla costante ricerca di sedi congressuali in tutto il mondo per la rotazione dei loro eventi.





È per questa ragione che AIPC si è assunta alcuni anni fa l'incarico apparentemente ingestibile di **sviluppare standard di qualità specifici per le strutture congressuali**. L'apparente difficoltà era dovuta alla grande varietà di centri presenti in tutto il mondo, molteplicità che rendeva difficile immaginare, e quindi sviluppare, standard che potessero adattarsi a tutti.

Per essere universalmente applicabili, tali standard avrebbero dovuto rispettare una serie di test:

1. dovevano essere flessibili e adattabili a strutture profondamente diverse per tipologia, epoca e configurazione.
2. dovevano essere visti dalla prospettiva del cliente per essere attinenti al mercato.
3. dovevano essere "ordinati per gradi" per offrire ai centri partecipanti un modo per prendere in esame quei problemi di performance in procinto di essere affrontati.
4. per essere credibili, dovevano essere sviluppati e mantenuti da un ente esterno come AIPC, attraverso un auditor esterno, e non dalle singole strutture.

Per raggiungere questi obiettivi, l'associazione varò una procedura a quattro fasi.

La fase uno prevedeva la revisione di altri modelli di standard di qualità e di attività dei centri e la definizione dei settori chiave a cui applicare tali standard. La fase due prevedeva la stesura di una prima versione degli standard di qualità AIPC sulla base delle precedenti ricerche e il "collaudo" di queste categorie con alcuni centri-membro rappresentativi. Nella fase tre veniva stilata una procedura che avrebbe consentito a quei centri che desideravano adottare questi standard di qualità di farlo attraverso un'auto valutazione iniziale. L'ultima fase, infine, consisteva

#### Associazione Internazionale dei Palazzi dei Congressi

AIPC è un'associazione internazionale composta da 160 centri congressi o espositivi leader nel mondo. La sua missione è quella di supportare, incoraggiare e riconoscere l'eccellenza nella gestione e nella conduzione dei centri congressi, e di promuovere tale missione attraverso attività progettate per assistere i suoi membri nel migliorare le loro competenze e conoscenze nell'ambito gestionale in aree quali operazioni, finanza, tecnologia, sviluppo del personale, marketing, relazioni con i clienti e sostenibilità. La sede operativa di AIPC è a Bruxelles, Belgio.

Per ulteriori informazioni,  
marianne.de.raay@aipc.org  
o [www.aipc.org](http://www.aipc.org)

in una procedura formale per permettere ai centri di documentare i risultati conseguiti, che sarebbero stati poi valutati da un auditor esterno.

Gli standard così sviluppati si rivolgevano ai dieci settori chiave della gestione delle strutture congressuali: assistenza al cliente, qualità delle strutture e attività, rapporti con i dipendenti, salute, sicurezza e reazione alle emergenze, integrità finanziaria, rapporti con la comunità, responsabilità ambientale e rapporti con i fornitori. La procedura doveva in pratica godere di politiche misurabili e dimostrabili e di procedure idonee per ogni settore, secondo un modello che potesse essere revisionato e valutato da un auditor. Questa procedura è ora completata e, attualmente, **sette centri** (Brighton Centre, Sibelius Hall Congress and Concert Centre Lahti, Kursaal Centre San Sebastian, Lisboa Congress Centre, Vancouver Convention & Exhibition Centre, Finlandia Hall Helsinki e Melbourne Exhibition and Convention Centre) **hanno conseguito l'accredita-**

**mento** delineato nel programma di standard di qualità. La sfida di AIPC è far sì che il maggior numero di membri conseguano questa ulteriore distinzione. Sappiamo che è un'ulteriore richiesta ai direttori di centri già impegnati a soddisfare le esigenze dei clienti, tuttavia è uno strumento che offre alle strutture il modo di distinguersi per le loro prestazioni in maniera sempre più riconosciuta nel mercato altamente competitivo di oggi.

Edgar Hirt,  
presidente  
dell'Associazione  
Internazionale dei  
Palazzi dei  
Congressi (AIPC) e  
direttore di  
Congress Center  
Hamburg (CCH), è  
presente in  
esclusiva su MICE  
con un articolo di  
approfondimento  
sul settore.



## AIPC QUALITY STANDARDS: A VALUABLE TOOL FOR BOTH CENTRES AND CLIENTS

by Edgar Hirt, AIPC president

In today's complex and competitive market, convention centre clients need more than ever some reliable means of assessing the performance of a given facility while centres themselves need a way to demonstrate their accomplishments. That immediately suggests some form of rating or accreditation that would help both. The problem has been that for a very long time, no such accreditation has existed. Yes, there were credentials that could be adapted from other areas such as hospitality or manufacturing but these generally failed to really reflect the kinds of performance important to the management of a centre. At the same time, there were credentials developed in particular countries or regions, but these lacked the universality required by clients who were regularly looking for venues world wide because of their event rotation. It was for this reason that AIPC undertook a few years back the seemingly overwhelming task of developing a performance standard specific to convention centres. The reason it seemed overwhelming was the huge variation in centres world wide made it very difficult to imagine, let alone develop, standards that would accommodate all. To be universally applicable, **such standards would have to meet a number of tests.**

- First, they needed to be flexible and adaptable to a wide variety of facility types, ages and configurations.
- Secondly, they needed to be seen from a client perspective so they were relevant to the market.

- Third, they had to be "graduated" in order to give participating centres a way forward in addressing any performance issues that were in the process of being addressed.
- Finally, they needed to be seen as having been developed and maintained by an external body like AIPC, using an external auditor, rather than by individual facilities or groups of facilities in order to maintain their credibility.

To achieve this, the AIPC Board authorized a four-step process. Step one was to review other quality standard models as well as centre operations and define key areas where a quality standard was appropriate. Step two was to draft an AIPC version of quality standards based on this research and "test" these categories with representative member centres. Step three was to set out a procedure that would allow centres who wish to adopt the AIPC quality standards guidelines to do so through an initial "self-audit", and finally, there was a step four which consisted of a formal process that would allow centres to document their accomplishments and have these reviewed by an external "auditor".

The standards that were developed addressed 10 key areas of centre management: Customer Service, Quality of Facilities and Operations, Employee Relations, Health, Safety, Security and Emergency Response, Financial Integrity, Community Relations, Environmental Responsibility, Industry Relations and Supplier Relations. The process was essentially one of having to have demonstrated, measurable

policies and procedures in place for each area in a form that could be reviewed and assessed by the auditor. This process has now been completed, and to date, **seven centres** - Brighton Centre, Sibelius Hall Congress and Concert Centre Lahti, Kursaal Centre San Sebastian, Lisboa Congress Centre, Vancouver Convention & Exhibition Centre, Finlandia Hall Helsinki and Melbourne Exhibition and Convention Centre - have achieved the accreditation set out in the Quality Standards program. At AIPC, our challenge now is to facilitate as many members as possible to achieve this distinction. We realize it's another demand on centres managers who are already very busy with meeting client expectations. However, it is a way for centres to distinguish themselves for their performance in a way that will be increasingly recognized in today's highly competitive market.

**AIPC** is an international association of 160 of the world's leading convention and exhibition centres around the world. Its mission is to support, encourage and recognize excellence in convention centre operation and management and it supports this mission with activities designed to assist members in improving their level of management expertise in such areas as operations, finance, technology, staff development, marketing, client relations and sustainability. It is based in Brussels, Belgium. For further information, [marianne.de.raay@aipc.org](mailto:marianne.de.raay@aipc.org) or [www.aipr.org](http://www.aipr.org)

