



AIPC Delivers a World of Convention Centre Quality

**Our industry celebrates diversity
– but demands consistent quality.**

In a world of international expectations, AIPC has helped members deliver that quality for more than fifty years through programs that enhance knowledge, expertise and consistency in convention centre management.

Now, we've raised the bar again with a Quality Standards program that helps members document their accomplishments – and provides the level of confidence clients need in these challenging times.

Our more than 160 member convention centres in over 50 countries demonstrate how diversity and quality combine to create the best possible meeting experience. Visit our web site at www.aipc.org to get all the details.

AIPC-Kolumne von Edgar Hirt, Präsident der AIPC

AIPC-Qualitäts-Standards: Ein wertvolles Instrument

Auf unserem heute komplexen und heiß umkämpften Markt brauchen Kunden mehr denn je ein verlässliches Maß, um die Leistungsfähigkeit von Kongresszentren ermitteln zu können. Ebenso benötigen die Center selbst ein Instrument, mit dessen Hilfe sie ihre Leistungen belegen können. Die Lösung, die sich sofort anbietet, besteht in einem Beurteilungs- bzw. Akkreditierungstool, das beiden nützlich sein könnte.

Das Problem lag darin, dass eine solche Akkreditierung lange Zeit fehlte. Es gab zwar Leistungsbeurteilung, die aus anderen Bereichen wie dem Gast- oder Produktionsgewerbe adaptiert werden konnten, doch im Allgemeinen gaben sie nicht die Leistungsmerkmale wieder, die für die Geschäftsleitung eines Kongresszentrums relevant waren. Gleichzeitig wurden Qualifikationsmerkmale in einzelnen Ländern bzw. Regionen entwickelt, denen aber die erforderliche Universalität für Kunden fehlte, die aufgrund der Rotation ihrer Veranstaltungsorte regelmäßig nach weltweiten Veranstaltungsstätten Ausschau hielten.

Aus diesem Grund hat die AIPC vor einigen Jahren die scheinbar kaum zu bewältigende Aufgabe übernommen, einen Leistungsstandard eigens für Kongresszentren zu entwickeln. Überwältigend erschien das Vorhaben deswegen, weil die enorme internationale Centervielfalt einheitliche Standards mit weltweiter Geltung für alle Einrichtungen nur sehr schwer vorstellbar, geschweige denn



Der Kunden muss bewerten können.

machbar, erscheinen ließ.

Um universell zutreffen zu können, müssten diese Standards eine Reihe von unterschiedlichen Tests bestehen:

Erstens müssten sie flexibel sein und sich an eine große Centervielfalt im Hinblick auf Typ, Alter und Konfiguration der jeweiligen Einrichtung anpassen lassen. Zweitens müssten sie aus dem Blickwinkel des Kunden be-

trachtet werden, um marktrelevant zu sein. Drittens müssten sie „abgestuft“ sein, um denjenigen teilnehmenden Centern, die gerade mit der Bewältigung etwaiger Problemfelder beschäftigt waren, eine Lösungsperspektive zu bieten. Und schließlich müsste zur Sicherung der Glaubwürdigkeit dieser Standards für alle deutlich sein, dass die Maßstäbe durch eine externe Organisation wie die AIPC unter Verwendung ei-

nes externen Revisors und nicht durch einzelne Einrichtungen oder Gruppen von Kongresszentren entwickelt und weiterverfolgt würden. Zu diesem Zweck verabschiedete der Vorstand der AIPC ein vierstufiges Verfahren. Als erster Schritt wurden andere bereits bestehende Modelle für Qualitätsstandards sowie die Arbeitsweisen von Kongresszentren unter die Lupe genommen und daraufhin Schlüsselbereiche identifiziert, in

denen die Verwendung von Qualitätsstandards angebracht war. Der zweite Schritt bestand aus dem Entwurf einer AIPC-eigenen Version der Qualitätsstandards auf der Grundlage dieser Forschungsarbeit und der Durchführung eines „Tests“ bei repräsentativen Mitgliedseinrichtungen. Im dritten Schritt wurde ein Procedere festgelegt, nach

Schlüsselbereiche der Centerführung

dem diejenigen Center, welche nach den Richtlinien für die AIPC-Qualitätsstandards arbeiten wollten, mit einer „Selbstprüfung“ beginnen könnten. Schließlich bestand der vierte Schritt aus einem formalen Prozess, das den Zentren ermöglichen sollte, ihre Leistungen zu dokumentieren und diese durch einen externen „Revisor“ prüfen zu lassen.

Die so entwickelten Standards befassten sich mit zehn Schlüsselbereichen der Centerführung: Kundenbetreuung, die Qualität der Einrichtung sowie des Betriebs, Personalbeziehungen, Gesundheits- und Sicherheitsschutz am Arbeitsplatz, Sicherheit

Congress Innsbruck.



sowie Notfallschutz, finanzielle Integrität, kommunale Beziehungen, Umweltbewusstsein, Branchenbeziehungen, Lieferantenbeziehungen. Grundsätzlich musste das jeweilige Center den Nachweis verifizierbarer und messbarer Geschäftspolitiken und -verfahren für jeden Bereich in einer für den Revisor nachprüf- und bewertbaren Form erbringen können. Dieses Verfahren ist nunmehr

zu Ende geführt worden. Bislang haben sich sieben Zentren – das Brighton Centre, Sibelius Hall, Congress and Concert Centre Lahti, das Kursaal Centre, San Sebastian, das Lisboa Congress Centre, das Vancouver Convention & Exhibition Centre, Finlandia Hall, Helsinki sowie das Melbourne Exhibition and Convention Centre – die im „Quality Standards“-Programm vorgeschriebene Akkreditierung gesichert.

Jetzt liegt die Herausforderung für die AIPC darin, einer möglichst großen Anzahl von Mitgliedseinrichtungen zu helfen, die notwendigen Qualifikationen für diese Auszeichnung zu erreichen. Dabei ist

uns durchaus bewusst, dass das Programm für Center-Manager, die bereits jetzt intensiv daran arbeiten müssen, den Erwartungen ihrer Kunden gerecht zu werden, eine zusätzliche Aufgabe bedeutet. Doch wissen wir auch, dass wir den Zentren damit eine Möglichkeit bieten, sich mit ihren Leistungen so hervorzutun, dass diese auch immer deutlicher auf dem gegenwärtig heiß umkämpften Veranstaltungsmarkt anerkannt werden.

Edgar Hirt ist Präsident der International Association of Congress Centres (AIPC) und Bereichsleiter des CCH-Congress Center Hamburg. Informationen unter: marianne.de.raay@ajpc.org

INTERNATIONAL

AIPC Column by AIPC President, Edgar Hirt

AIPC Quality Standards: A Valuable Tool

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

INTERNATIONAL



reviewed and assessed by the auditor. This process has now been completed, and to date, seven centres - the Brighton Centre; Sibelius Hall, Congress and Concert Centre Lahti; the Kursaal Centre, San Sebastian, the Lisboa Congress Centre, the Vancouver Convention & Exhibition Centre, Finlandia Hall, Helsinki and the 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

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

Key areas of centre management

forward in addressing any performance issues that were in the process of being addressed and, 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 of groups of

Clients need reliable means of assessing the performance.

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 de-



veloped 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

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.

Edgar Hirt is the President of the International Association of Congress Centres (AIPC) and Managing Director of CCH, Congress Center Hamburg

For further information please contact marianne.de.raay@aipc.org or visit www.aipc.org

PALEXCO

where everything is possible!

PALACIO DE EXPOSICIONES Y CONGRESOS
A CORUÑA



nice
meeting
you!

