

AIPC Meinung:

Kundenansprüche treiben Bedarf nach Qualitätsstandards

Nach Ansicht des AIPC-Präsidenten Edgar Hirt werden allgemein anerkannte Qualitätsstandards eine zunehmend wichtige Rolle für Kongresszentren spielen, da steigende Kundenansprüche künftig verlässlichere Maßstäbe notwendig machen werden, nach denen man genau abschätzen kann, welche Erwartungen an eine bestimmte Veranstaltungsstätte zu stellen sind. Gleichzeitig werden solche Standards qualifizierten Zentren die Möglichkeit bieten, ihre Leistungen einem kritischen Markt zu präsentieren und zu dokumentieren.

Typischerweise haben sich Veranstaltungszentren in der Vergangenheit relativ isoliert entwickelt, wobei nur sehr wenige Metropolen auf der Welt über mehr als ein einziges großes Center verfügen“, meinte Hirt. „Das hat dazu geführt, dass es sehr lange keine universal anerkannte Akkreditierung gab. Nun werden jedoch aus zweierlei Gründen größere Anstrengungen unternommen, um solche Standards auszuarbeiten: Erstens wollen die Kunden in vielen Fällen genau wissen, was sie von den neu auf den Markt kommenden Veranstaltungszentren und -destinationen zu erwarten haben; darüber hinaus werden Veranstaltungsstätten

Zehn Schlüsselbereiche

heute eher aufgrund von nachweisbaren Zahlen aus gesucht – häufig durch Drittorganisationsoren, die eine messbare Grundlage für ihre Empfehlungen brauchen.“

Laut Hirt haben sich manche Zentren Leistungsmerkmale zunutze gemacht, die im Grunde genommen aus ande-

ren Bereichen wie beispielsweise dem Gastgewerbe oder der Verarbeitungindustrie stammen und daher in den meisten Fällen ungeeignet waren, die für den Betrieb einer Veranstaltungsstätte wichtigen Leistungen effektiv zu dokumentieren. Gleichzeitig wurden zwar in bestimmten Ländern oder Regionen Leistungsmerkmale entwickelt, doch fehlte ihnen die Universalität, die von Kunden gefordert wird, die aufgrund der Rotation ihrer Veranstaltungen in der Regel auf der Suche nach Tagungsstätten weltweit sind.

Deshalb hat sich die AIPC der großen Herausforderung gestellt, speziell auf Kongresszentren zugeschnittene Qualitätsstandards zu entwickeln. Diese Benchmarks mussten verschiedenen Anforderungen gerecht werden, darunter die Notwendigkeit, flexibel und anpassbar an eine große Anzahl verschiedener Center-typen, Altersstufen und Kon-



Edgar Hirt.

figurationen zu sein. Sie mussten aus der Perspektive des Kunden heraus gestaltet werden, um sie marktrelevant zu machen und dabei so „abgestuft“ sein, um den teilnehmenden Zentren den

Weg zur Bewältigung von eventuellen Problemen aufzuzeigen. Schließlich musste es klar ersichtlich sein, dass solche Standards von einer außen stehenden Organisation wie die AIPC unter Hinzuziehung eines externen Auditors entworfen wurden, um ihre Glaubwürdigkeit zu gewährleisten.

Die nunmehr ausgearbeiteten Standards beziehen sich auf zehn Schlüsselbereiche des Center-Betriebs: Kundenbetreuung, Qualität der Einrichtungen und Betriebsabläufe, Mitarbeiterbeziehungen, Gesundheit, Arbeitsschutz, Sicherheit und Notfallmaßnahmen, finanzielle Integrität, Community Relations, Umweltbewusstsein, Beziehungen zur Industrie sowie

Beziehungen mit Lieferanten. Um sich zu qualifizieren, müssen Center nachweisen, dass sie für jeden Bereich messbare Strategien und Verfahren in einer durch einen externen Auditor prüfbar und bewertbaren Form etabliert haben.

„Als AIPC obliegt es uns nun, möglichst vielen Mitgliedseinrichtungen bei der Erlangung dieser Auszeichnung behilflich zu sein“, meinte Hirt. „Uns ist klar, dass wir damit noch mehr von Managern abverlangen, die schon jetzt intensiv mit der Erfüllung von Kundenwünschen beschäftigt sind. Mit unseren Qualitätsstandards ermöglichen wir es aber unseren Mitgliedshäusern, sich durch ihre Leistungen auf eine Art und Weise hervorzuheben, die auf dem heute außerordentlich wettbewerbsintensiven Markt zunehmend anerkannt wird“.

Edgar Hirt ist Präsident der International Association of Congress Centres (AIPC) und Geschäftsführer des CCH-Congress Center Hamburg. Weitere Informationen von marianne.de.raay@aipc.org bzw. www.aipc.org