



Ausgezeichnet tagen... in Certified Conference Hotels!



Die Verbandskriterien

7 Kategorien

1. Eigener, professioneller Tagungsbereich
2. Standardisiertes Informationsmaterial
3. Standardisierte Angebotsabwicklung
4. Professionelle, tagungsspezifische F&B-Leistungen
5. Professionelle Veranstaltungsbetreuung
6. Standardisierter Abrechnungsprozess
7. Ausstattung und Dienstleistung für Geschäftsreisende



Certified Business
Hotel

Certified Conference
Hotel

Certified Conference
Ship

Die Verbandskriterien

1. Eigener, professioneller Tagungsbereich

Anforderungen an die Hardware, z.B.

- Tageslicht
- Deckenhöhe
- Stromanschlüsse
- Schalldämmung von mobilen Trennwänden
- Garderobenmöglichkeit im Hotel

Certified Business
Hotel

Certified Conference
Hotel

Certified Conference
Ship

Die Verbandskriterien

2. Standardisiertes Informationsmaterial

Festlegung von Mindestinformationen zum

- Tagungsbereich mit Fotos, Lageplänen, Grundrissen, ...
- F&B-Bereich mit Fotos, Beschreibung, Öffnungszeiten,...
- Hotel allgemein, mit Fotos, Zimmeranzahl, Parkraum, ...

Einführung einer **Standard-Tagungspauschale**

zur besseren und einheitlichen Vergleichbarkeit



Die Verbandskriterien

3. Standardisierte Angebotsabwicklung

Einführung eines RFP

der den Prozess der Angebotseinholung und -erstellung vereinfachen soll:

Die Hotellerie erhält ausreichend Informationen, um auf Basis dieser ein qualifiziertes und konkretes Angebot erstellen zu können.

Angebotserstellung bzw. qualifizierte Rückäußerung innerhalb von 24h



Die Verbandskriterien



4. Professionelle, tagungsspezifische F&B-Leistungen

- zeitlich definierte Flexibilität bei der Einhaltung von Pausenzeiten
- permanente Auffrischung des Buffets
- Nichtraucherbereich möglich
- Verpflegung für Tagungsteilnehmer im Gebäudekomplex des Hotels
- Kapazitäten der F&B-Outlets

Certified Business
Hotel

Certified Conference
Hotel

Certified Conference
Ship

Die Verbandskriterien

5. Professionelle Veranstaltungsbetreuung

Der „Kümmerer“, z.B.

Die Service- und Betreuungsleistung eines Hotels muss dadurch gesichert werden, dass für den gesamten Ablauf der Tagung (von der Buchung bis zur Abrechnung) **ein** zentraler, kompetenter und entscheidungsbefugter **Ansprechpartner** zur Verfügung steht.

Zertifizierte „Kümmerer“

Das neue Gütesiegel **Certified Conference Hotel** kennzeichnet professionelle Tagungshotels. Prozesse finden besondere Beachtung.

Qualität. Das neue Zertifikat für Tagungshotels „Certified Conference Hotel“ soll Industriestandards für Konferenzen setzen (www.vdr-hotel.de). So das Ziel der Initiatoren: der Verband Deutsches ReiseManagement (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement (DGVM) und das German Conven-

Certified “nanny”

The new ‘Certified Conference Hotel’ quality mark signals professional meetings hotels. Procedures are particularly examined.

Certified Business
Hotel

Certified Conference
Hotel

Certified Conference
Ship

Die Verbandskriterien



6. Standardisierter Abrechnungsprozess

Prozessbeschleunigung

- Einsicht und Kontrolle von Einzelbelegen
- Kostenüberblick zum Ende der Veranstaltung
- Endabrechnung innerhalb von 14 Tagen
- Erfassung der Rechnungsanschrift

Certified Business
Hotel

Certified Conference
Hotel

Certified Conference
Ship

Die Verbandskriterien



7. Ausstattung & Dienstleistung für Geschäftsreisende

Bedürfnisse der Tagungsgäste

- Mobilfunkerreichbarkeit
- 24 Stunden geöffneter Parkplatz
- mit 500 LUX erleuchtete Arbeitsfläche im Zimmer

Certified Business
Hotel

Certified Conference
Hotel

Certified Conference
Ship

Die Zertifizierung

Auditverfahren

Die Prüfer sind Veranstaltungsexperten, die zusätzlich durch die VDR-Akademie geschult werden.

Die Prüfung im Hotel wird durch ein Audit-Verfahren ergänzt, das die Einhaltung von Prozessen bei der Abwicklung von Veranstaltungen sicherstellen soll, d.h., das Hotel dokumentiert seine Prozesse.



Certified Business
Hotel

Certified Conference
Hotel

Certified Conference
Ship

Die Zertifizierung

Auditverfahren

Die Prüfung im Hotel erfolgt alle drei Jahre.
Überwachungsaudits zu den zu dokumentierenden
Prozessen im Hotel erfolgen jährlich.

Durchschnittlich hat das Auditverfahren eine Dauer von
drei bis sechs Monaten.



Die Partner

intergerma

Offizieller Partner von Certified Conference Hotel.

Intergerma ist Systemlieferant der Buchungsmaschine von Certified Conference Hotel.

Darüber hinaus Kennzeichnung und priorisierte Listung, d.h. alle Certified Conference Hotels werden bei www.intergerma.de gekennzeichnet und nach oben sortiert.

*inter***germa**

Certified Business
Hotel

Certified Conference
Hotel

Certified Conference
Ship

Die Partner

Weitere Partner

Kennzeichnung der Certified Conference Hotels in den folgenden Systemen:

www.hrs.de / www.tagungonline24.de

www.worldmeetings.de / www.tagungsplaner.de

www.starcite-europe.com / www.ehotel.de

www.bookings.de / www.avantel.de

u.v.m.



Die Zertifizierung

Status Quo März 2010

- insgesamt **247 zertifizierte Tagungshotels**
- **48** Hotels im Prüfprozess
- bei 8 Hotels wurde die Zertifizierung abgelehnt



Wir haben genau hingeschaut

Damit Sie entspannt tagen können

Certified Conference Hotel – dieses Zertifikat steht für Hotels, die anhand von über 60 strengen Kriterien geprüft und für sehr gut befunden wurden. Gerne Sie bei der Buchung um Durchführung ihrer Tagung auf hohe Professionalität und Qualität zählen können.

Gehtagen von den Verbänden
Verband Deutsches ReiseManagement e.V.
Deutsche Gesellschaft für Veranstaltungsmanagement e.V.
German Convention Bureau e.V.
Vereinigung Deutscher Veranstaltungsorganisationen e.V.

Weitere Informationen finden Sie unter www.vdb-hotels.de

Wir haben ein Auge für Details

DGM GCB LVBI

Certified Business Hotel

Certified Conference Hotel

Certified Conference Ship

Certified Conference Hotel



Was sagen Veranstaltungsplaner?

Für Veranstaltungsplaner in Deutschland bedeutet Certified Conference Hotel eine **enorme Arbeitserleichterung und signifikante Produktivitätserhöhung**. Rein rechnerisch betragen die Savings durch die Sicherheit bei der Wahl geeigneter Tagungsorte – konservativ gerechnet – weit über 30.000 Arbeitstage pro Jahr. Das ist ein echter Mehrwert!

Gerhard Bleile, Vorsitzender der Vereinigung Deutscher Veranstaltungsorganisatoren

Zertifizierte „Kümmerer“

Das neue Gütesiegel **Certified Conference Hotel** kennzeichnet professionelle Tagungshotels. Prozesse finden besondere Beachtung.

Qualität. Das neue Zertifikat für Tagungshotels „Certified Conference Hotel“ soll Industriestandards für Konferenzen setzen (www.vdr-hotel.de). Sie das Ziel der Initiatoren: der Verband Deutsches ReiseManagement (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement (DGVM) und das German Conven-

Certified “nanny”

The new ‘Certified Conference Hotel’ quality mark signals professional meetings hotels. Procedures are particularly examined.

Certified Business Hotel

Certified Conference Hotel

Certified Conference Ship

Certified Conference Hotel



Was sagen Veranstaltungsplaner?

Als Organisatorin von Tagungen und Veranstaltungen, verlasse ich mich sehr gerne auf die zertifizierten Hotels, da **wichtige Komponenten**, die für eine erfolgreiche Veranstaltung unerlässlich sind, einfach **vorausgesetzt werden können**. Somit kann man fast **blind buchen**, ohne dass man jedes Hotel persönlich kennen muss.

Bettina Zimmer, HRG Germany

Zertifizierte „Kümmerer“

Das neue Gütesiegel **Certified Conference Hotel** kennzeichnet professionelle Tagungshotels. Prozesse finden besondere Beachtung.

Qualität. Das neue Zertifikat für Tagungshotels „Certified Conference Hotel“ soll Industriestandards für Konferenzen setzen (www.vdr-hotel.de). Sie das Ziel der Initiatoren: der Verband Deutsches ReiseManagement (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement (DGVM) und das German Conven-

Certified “nanny”

The new ‘Certified Conference Hotel’ quality mark signals professional meetings hotels. Procedures are particularly examined.



Certified Conference Hotel



Was sagen Veranstaltungsplaner?

Mit der Markteinführung von Certified Conference Hotel ist ein wegweisendes Qualitätssiegel geschaffen worden, das Planer, Organisatoren und Veranstaltern von Konferenzen **Sicherheit, Transparenz und Optimierungsmöglichkeiten** gibt. Der Hotellerie eröffnet sich die Möglichkeit, ihre Qualität und Professionalität als Veranstaltungsstandort Deutschland zertifizieren und dokumentieren zu lassen.

Günther Wieser, Travel Manager AstraZeneca GmbH, i.R.

Zertifizierte „Kümmerer“

Das neue Gütesiegel **Certified Conference Hotel** kennzeichnet professionelle Tagungshotels. Prozesse finden besondere Beachtung.

Qualität. Das neue Zertifikat für Tagungshotels „Certified Conference Hotel“ soll Industriestandards für Konferenzen setzen (www.vir-hotel.de). Sie das Ziel der Initiatoren: der Verband Deutsches ReiseManagement (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement (DGVM) und das German Conven-

Certified “nanny”

The new ‘Certified Conference Hotel’ quality mark signals professional meetings hotels. Procedures are particularly examined.

Certified Business Hotel

Certified Conference Hotel

Certified Conference Ship

Certified Conference Hotel



Was sagen Veranstaltungsplaner?

Mit dem Fokus auf Prozesse eröffnet das Zertifikat für Tagungshotels die Möglichkeit für Veranstaltungsplaner, **Zeit zu sparen: bei der Suche nach geeigneten Hotels, bei der Phase der Angebotseinholung mittels RFP, im Abrechnungsprozess, ...** und dass die Hardware stimmt, ist zusätzlich sichergestellt.

Beate Matlok, Corporate Event Management Merck KGaA

Zertifizierte „Kümmerer“

Das neue Gütesiegel **Certified Conference Hotel** kennzeichnet professionelle Tagungshotels. Prozesse finden besondere Beachtung.

Qualität. Das neue Zertifikat für Tagungshotels „Certified Conference Hotel“ soll Industriestandards für Konferenzen setzen (www.vdr-hotel.de). Sie das Ziel der Initiatoren: der Verband Deutsches ReiseManagement (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement (DGVM) und das German Conven-

Certified “nanny”

The new ‘Certified Conference Hotel’ quality mark signals professional meetings hotels. Procedures are particularly examined.

Certified Business Hotel

Certified Conference Hotel

Certified Conference Ship

Certified Conference Hotel



Was sagen Veranstaltungsplaner?

Dieses Projekt ist richtungsweisend für die Tagungs- und Kongressbranche. Zum ersten Mal werden, getragen von vier Verbänden, industriekonforme Qualitätskriterien für Tagungs- und Kongresshotels geschaffen. Dies bedeutet zum einen **Planungssicherheit für die Organisatoren** von Veranstaltungen und zum anderen eine **Orientierungshilfe für die Hotels**.

Lutz P. Vogt, Geschäftsführer GCB

Zertifizierte „Kümmerer“

Das neue Gütesiegel **Certified Conference Hotel** kennzeichnet professionelle Tagungshotels. Prozesse finden besondere Beachtung.

Qualität. Das neue Zertifikat für Tagungshotels „Certified Conference Hotel“ soll Industriestandards für Konferenzen setzen (www.vdr-hotel.de). Sie das Ziel der Initiatoren: der Verband Deutsches ReiseManagement (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement (DGVM) und das German Conven-

Certified “nanny”

The new ‘Certified Conference Hotel’ quality mark signals professional meetings hotels. Procedures are particularly examined.

Certified Business Hotel

Certified Conference Hotel

Certified Conference Ship

Certified Conference Hotel



Was sagen Veranstaltungsplaner?

Die vom GCB regelmäßig in Auftrag gegebene Studie zum dt. Tagungsmarkt zeigt, dass Verbände, Vereine und Institutionen rund 40 Prozent der Nachfrage des gesamten Tagungsmarktes generieren. D.h. etwa 20 Mrd. EUR werden von Verbänden jährlich für Tagungen und Kongresse ausgegeben. Unsere Ziele aus Sicht der Verbände auf den Punkt gebracht: **Planungs- und Investitionssicherheit, Transparenz und bessere Kommunikation mit den Hotels.**

Wolfgang Lietzau, Geschäftsführer DGVM

Zertifizierte „Kümmerer“

Das neue Gütesiegel **Certified Conference Hotel** kennzeichnet professionelle Tagungshotels. Prozesse finden besondere Beachtung.

■ **Qualität.** Das neue Zertifikat für Tagungshotels „Certified Conference Hotel“ soll Industriestandards für Konferenzen setzen (www.ver-hotels.de). Sie das Ziel der Initiatoren: der Verband Deutsches ReiseManagement (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement (DGVM) und das German Conven-

Certified “nanny”

The new ‘Certified Conference Hotel’ quality mark signals professional meetings hotels. Procedures are particularly examined.

Certified Business Hotel

Certified Conference Hotel

Certified Conference Ship

Certified Conference Hotel



Das sagen Certified Conference Hotels zur Prüfung...

Ich habe in meiner gesamten beruflichen Laufbahn noch nie so eine umfangreiche, detaillierte, genaue und professionelle Prüfung beziehungsweise Zertifizierung erlebt.

Der Prüfer war sehr kompetent und verfügt über zahlreiche Erfahrungen auf dem Tagungssektor. Er gab uns hilfreiche Informationen, wie wir Details im Tagungsablauf und im Abrechnungsprozess besser für den Kunden gestalten können.



Certified Conference Hotel



Das sagen Certified Conference Hotels zur Prüfung...

Die Zertifizierung war natürlich für uns – trotz Qualitätschecks (intern und extern) – auch wieder ein willkommener Anlass, gerade diesen Bereich besonders genau unter die Lupe zu nehmen und Veränderungen über die Zertifizierung hinaus durchzuführen.

Sehr kompetenter Prüfer! Das Procedere verlief unkompliziert und sehr praxisorientiert ab. Wir haben ganz nebenbei noch einige nützliche Tipps erhalten.



Certified Conference Hotel



... und das zum Zertifikat...

Tagungsentscheider und Geschäftsreisende haben heute sehr hohe Erwartungen. Das sind beispielsweise neueste Technik im Hotel, umfassender Service in allen Bereichen, aber auch kurze Wege in die Freizeit – mit Möglichkeiten für Shopping, Unterhaltung und Lifestyle. Das Qualitätssiegel soll dem Kunden eine gewisse Sicherheit geben bei seiner Entscheidung – für ein Certified Conference Hotel.

Willy Weiland, InterContinental Hotel Berlin



Certified Conference Hotel



... und das zum Zertifikat...

Die Zertifizierung wird von unseren Gästen ausgesprochen positiv aufgenommen. Insbesondere für Travel Manager ist das VDR-Zertifikat ein Garant für eine gelungene und professionell organisierte Veranstaltung. Diese Sicherheit, die wir durch die Kooperation durch den VDR vermitteln, schlägt sich bereits sehr positiv in den Zahlen unseres Tagungs- und Konferenzgeschäfts nieder.

Bernd Mensing, Mercure Hotel Hamburg City



Certified Business
Hotel

Certified Conference
Hotel

Certified Conference
Ship

Certified Conference Hotel



... und das zum Zertifikat...

Wir freuen uns, mit der Auszeichnung Certified Conference Hotel unsere Professionalität für Tagungen klar und deutlich herausstellen zu können. Und das nicht nur im Rahmen des Auditverfahrens, sondern jeden Tag, für jede Tagung, für jeden Gast.

Oliver Hasert, Seehotel Zeulenroda



Certified Business
Hotel

Certified Conference
Hotel

Certified Conference
Ship

Zertifizierte „Kümmerer“

Hotelmanagement

Das neue Gütesiegel **Certified Conference Hotel** kennzeichnet professionelle Tagungshotels. Prozesse finden besondere Beachtung.

Qualität. Das neue Zertifikat für Tagungshotels „Certified Conference Hotel“ soll Industriestandards für Konferenzen setzen (www.vdr-hotel.de). So das Ziel des Initiators, der Verband Deutsches Reise- und Tagungsmanagement (DGVM) und die Deutsche Gesellschaft für Tagungsmanagement (GCB). Die beiden Verbände von Hotel- und Tagungsmanagement sind seit Jahren wichtige Partner. Das neue Gütesiegel definiert Standards für beide Seiten, können den Mehrwert bieten. Präsident Michael Kimbre von DGVM und GCB sind die Initiatoren von „Certified Conference Hotel“. Das neue Gütesiegel definiert Standards für beide Seiten, können den Mehrwert bieten. Präsident Michael Kimbre von DGVM und GCB sind die Initiatoren von „Certified Conference Hotel“.

Steigenberger als CCH-Pionier

Allem Optimismus zum Trotz sind sich die Initiatoren von DGVM und GCB nicht sicher, dass ihr langjähriges Zertifikat der „CCH - Certified Conference Hotel“ nicht per se ein Selbstläufer werden würde. **Haakon Herbst:** „Wir präsentieren ein neues Zertifikat in einer Welt, in der ohnehin zu viele Zertifikate unterwegs sind.“

Am Tag der offiziellen Vorstellung -



Haakon Herbst

Sonja Klusen

Fixierung der Detailkriterien gab es durchaus Grundrissdiskussionen, zum Beispiel ob ein Tagungsraum mindestens

Certified „nanny“

„Certified Conference Hotel“ quality mark signal procedures are particularly examined



Betonsäulen und Technikpannen

Prüfsiegel für Tagungshotels schafft Transparenz und Planungssicherheit.



„Die Dienstleistungen, die die Veranstalter und Tagungsgäste erhalten können. Sind solche „Softfacts“ überhaupt objektiv zu bemessen? **Haakon Herbst:** Generell sind Softfacts

Große Chance für kleine Häuser!

Haakon Herbst, Projektverantwortlicher der Initiative „Certified Conference Hotel“ hat der Redaktion einige Fragen beantwortet:

Certified Conference Hotel die Prüfung im Haus alle drei Jahre



Haakon Herbst

minare, und die durchschnittlichen Jahren drastisch versagt. Konsequenz für die Hotelbetreiber ist die Forderung, vor diesem Hintergrund die Chance zur Profilierung

Verfahren, die eigenen Tagungshotel den Kriterien auf sieben Kategorien zusammenfassen: eigener Tagungshotel und standardisierte

- (1) Ein professionelles Informationsmanagement
- (2) Ein professionelles Angebotsmanagement
- (3) Ein professionelles Veranstaltungsmanagement
- (4) Ein professionelles Abrechnungsmanagement
- (5) Ein professionelles Qualitätsmanagement
- (6) Ein professionelles Personalmanagement
- (7) Ein professionelles Sicherheitsmanagement

Qualitätssiegel im MICE-Markt

Verbandskonsortium startet zufällig im Tagungs-Boomjahr das Zertifikat „Certified Conference Hotel“ und bringt tatsächlich unterschiedliche Interessen unter einen Hut – Drahtzieher ist Haakon Herbst



Zertifiziertes Haus: das Steigenberger Airport Hotel, Frankfurt.

Certified Conference Hotel

Maßstäbe für den Tagungsmarkt

VDR, DGVM und GCB haben gemeinsam mit dem IHA Kriterien entwickelt, die ein Tagungshotel erfüllen sollte. Ergebnis dessen ist das Gütesiegel „Certified Conference Hotel“

VDR-Gütesiegel bald auch für Tagungshotels

Spätestens im März nächsten Jahres zur ITB in Berlin soll es fertig sein: das neue Gütesiegel zur Zertifizierung von Tagungshotels. Der Verband Deutsches Reise- und Tagungsmanagement (VDR) hat dazu vor einigen Monaten einen Arbeitskreis eingerichtet und holt sich nun weitere Partner mit ins Boot. Zusammen mit der Deutschen Gesellschaft für Tagungsmanagement (DGVM) und dem German Convention Bureau (GCB) soll das geplante Gütesiegel für Tagungshotels auf

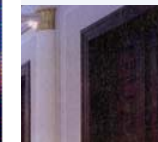
eine breitere Basis gestellt werden. Analog zu den geschäftstauglichen Herbergen, die 2001 mit dem Gütesiegel VDR Certified Hotel ausgezeichnet wurden, werden dann auch Tagungshotels anhand eines Kriterienkatalogs bewertet. Das VDR Zertifikat haben bislang 240 Hotels erhalten – jüngst das Hotel Friends in Köln. Unter dem Dach des GCB haben sich verschiedene Hotels, Kongresszentren, Städte und Dienstleistungszusammenschlüsse



Lutz P. Vogt: Das GCB vermarktet Deutschland international und national als Standort für Kongresse, Tagungen, Events sowie Incentives und ist der Ansprechpartner für alle, die in Deutschland Veranstaltungen planen. Zu den rund 200 Mitgliedern zählen führende Hotels, Kongresszentren und -städte, Autovermietungen, Veranstaltungsagenturen und Dienstleister aus der deutschen Tagungs- und Kongressbranche. **Wolfgang Lietzau:** Die vom German Convention Bureau roomlinie in Auf-

WERBUNG UND MARKETING DER HOTELLERIE & GASTRONOMIE

Ein weiteres Zertifikat im Tagungsbereich. Der Verband Deutsches Reise- und Tagungsmanagement e.V. (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsma-



Verbändereport 5/2005



»Certified Conference Hotel« Zertifikat setzt Maßstäbe für Tagungshotels

Frankfurt – So etwas wie Industriestandards im Tagungsbereich zu etablieren – das ist das erklärte Ziel eines neuen Zertifikats für Tagungshotels: »Certified Conference Hotel«. Initiatoren sind der Verband Deutsches Reise- und Tagungsmanagement (DGVM) und die Deutsche Gesellschaft für Tagungsmanagement (GCB). Die beiden Verbände von Hotel- und Tagungsmanagement sind seit Jahren wichtige Partner. Das neue Gütesiegel definiert Standards für beide Seiten, können den Mehrwert bieten. Präsident Michael Kimbre von DGVM und GCB sind die Initiatoren von „Certified Conference Hotel“.



Technik 405

Certified Conference Hotel



Allgemeiner Hintergrund

Der Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR), die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e.V. (DGVM) und das German Convention Bureau e.V. (GCB) haben sich zusammengeschlossen und ihre Kernkompetenzen im Bereich Veranstaltungsmanagement eingebracht. Gemeinsam mit dem Hotelverband Deutschland (IHA) sind 2005 die Anforderungen diskutiert worden, die ein professionelles Tagungshotel erfüllen muss und gemeinsam haben diese vier Verbände die „Verbandskriterien Tagungshotel“ als den Tagungsstandard für die Hotellerie verabschiedet.

Die Verbandskriterien Tagungshotel bilden die 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.



Certified Conference Hotel



Weitere Informationen:

VDR-Hotelzertifizierung
Vera Hufschmidt & Michael Blaumeiser
Darmstädter Landstraße 125
60598 Frankfurt am Main

Tel. +49 (0) 69 69 52 29 -31/-32

Fax +49 (0) 69 69 52 29 29

info@vdr-hotel.de
www.vdr-service.de

Certified Business
Hotel

Certified Conference
Hotel

Certified Conference
Ship