



MÜNCHEN  
MESSE

## REFERENZ

### TrainQ

Coaching und Trainings für Hotel und Dienstleistung

**INGRID DIETL**

---

Frau Ingrid Dietl ist bereits seit dem Pré Opening als Hoteltrainer für das Novotel München Messe tätig.

Das **Novotel München Messe** (Eröffnet am 27. März 2004 als Dorint Novotel München Messe) ist ein Hotel der internationalen Hotelkette The NewGen Hotels AG (ehem. Dorint Hotels & Resorts) in Kooperation mit der Accor Hotellerie Deutschland GmbH mit Hauptsitz in München. Unser Haus verfügt über 278 Zimmer mit vielfältigem Komfort, 7 Tagungs- und Banketräume mit Kapazitäten bis zu 330 Personen. Weiterhin stehen unseren Gästen das Restaurant „Orangerie“ mit mediterraner und internationaler Küche sowie ein Bistro und Bar zur Verfügung.

Der Gästekreis setzt sich überwiegend aus Geschäftsreisenden sowie Tagungs- und Seminarteilnehmern zusammen.

Folgende Themen hat Frau Dietl unter anderem in unserem Haus umgesetzt:

1. Hoteleröffnung – Leitbildworkshop Führungskräfte
2. Einführung neue Mitarbeiter (vierteljährlich)
3. Star Kommunikation
- 4.1. Topseller I
- 4.2. Topseller II
5. Train the trainer – learning on the job
6. Fußball - WM Team kick off
7. Reklamationen - unsere Chancen
8. Your personal touch Stärken - Schwächen
9. Gäste verblüffen
10. Business Knigge
11. Front Office – der 1. Eindruck ist entscheidend
12. Projektstart Innovationsteam
13. Coaching & Training F&B Qualitätsmanagement
14. Akquisition Kooperationspartner - Abteilungsleiter
15. Einführung ServiceQualität Deutschland „Q“
- 16.1. Rhetorik & Co Basic I
- 16.2. Rhetorik & Co Step II
- 17.1 Auszubildende Teamstart
- 17.2. Auszubildende Topseller
- 17.3. Auszubildende Präsentation
- 17.4 Auszubildende Einführungstag



Auch individuelle Problemlösungen für schwierige Situationen im Hotel, Coaching in Kombination mit Training, Themen-Kick Offs, Projektstarts und Workshops zur Qualitätssteigerung wurden von Frau Dietl erarbeitet, eingeführt und begleitet.

Sie ist dafür verantwortlich, dass alle Mitarbeiter (75 Personen) vom Novotel München Messe durch verschiedene Schulungen und Workshops trainiert wurden. Frau Dietl hat diese Schulungen in Zusammenarbeit mit unserem internen Trainer entwickelt und durchgeführt. Das Spektrum der Schulungen war, wie bereits oben aufgeführt, sehr vielfältig. Pro Jahr wurden ca. 4 Schulungen + mehrere Einführungs- und themen-/projektbezogene Trainings durchgeführt. Die Schulungen fanden sowohl individuell, in mehreren kleinen Workshops, als auch in größeren Gruppen statt.

Als zusätzliche Zertifizierung hat das Novotel München Messe in 2009 als erstes Kettenhotel in Bayern das Qualitätssiegel „Q“ erhalten. „Q“ ist eine Initiative der „ServiceQualität Deutschland“ und ist eine auf das Wohl der Gäste- und Mitarbeiter, auf die Kommunikation und die Optimierung der Abläufe – und somit kontinuierliche Weiterentwicklung der Servicequalität – abgestimmte Zertifizierung. Frau Dietl war als zertifizierter Q-Coach und Qualitäts-Dozentin Servicequalität Bayern/Deutschland maßgeblich daran beteiligt, dass wir so schnell das erwünschte Ziel erreichen konnten.

Ich habe Frau Dietl in den letzten fünfzehn Jahren als eine stets sehr zuverlässige, kreative und unermüdliche Kollegin kennen gelernt. Durch Frau Dietls optimales Schulungsportfolio, durch verschiedene Coachings und Begleitung von Mitarbeitern auf allen Ebenen konnte dieses Haus sich in kürzester Zeit auf dem Markt etablieren und im Bereich Dienstleistung und Professionalität sich von den anderen Hotels am Markt signifikant abheben.

Diese Referenz wird, bedingt durch einen Direktionswechsel, auf Wunsch von Frau Dietl erstellt. Ich hoffe, dass sie noch lange für dieses Hotel tätig sein wird. Ich danke Frau Dietl für die außerordentlich gute Zusammenarbeit.

**Novotel München Messe**



**Jan Heringa**  
**General Manager**

München, 29. August 2009