



THE RITZ-CARLTON®  
SCHLOSSHOTEL, BERLIN

## Die Credo-Karte und die Goldenen Standards – Instrumente der Qualitätssicherung

"Das Credo", "Die drei Schritte der Dienstleistung", "Das Motto" und "Die 20 Grundsätze" sind die Säulen des Erfolgs von The Ritz-Carlton. Diese Grundwerte der Ritz-Carlton-Philosophie – Goldene Standards genannt – werden von allen 16.000 Mitarbeitern beherrzt und verinnerlicht. Eine kleine laminierte Karte im Westentaschenformat, von allen Damen und Herren von Ritz-Carlton permanent mitgeführt, bringt die Goldenen Standards immer wieder ins Bewußtsein.

Allen neuen Mitarbeitern werden die Goldenen Standards im Rahmen eines intensiven Orientierungsseminars vorgestellt. Durch tägliche, kurze Besprechungen in allen Abteilungen werden sie gemeinsam besprochen und durch aktuellen Praxisbezug ergänzt und umgesetzt. Die Zentrale in Atlanta unterstützt diese Art der Mitbereinbindung durch Aufstellung eines Wochenplans mit Diskussthematen für alle Hotels weltweit. Schulungen werden als kontinuierlicher Prozess und Qualitätsgarant verstanden; mit rund 120 Trainingsstunden je Angestellter und Jahr ist Ritz-Carlton Branchenführer.

"Die Goldenen Standards der Credo-Karte waren damals bahnbrechend in der Hotelindustrie und gelten heute als allgemeiner Maßstab in der gesamten Dienstleistungsbranche. Sie sind ein Beweis unseres Erfolgs. Es liegt nahe, daß diese Philosophie viele Nachahmer fand", stellt Horst H. Schulze, Präsident und Chief Operating Officer, nicht ohne Stolz fest. "Jeder Mitarbeiter hat die Firmenphilosophie von Ritz-Carlton bei sich und setzt sie täglich um. Unsere wichtigste Mission, die hundertprozentige Erfüllung der Kundenbindung und Gastzufriedenheit kann nur dadurch erreicht werden, daß jeder versteht, was Dienstleistung wirklich ist."

The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C. wurde im Sommer 1983 gegründet, die Wurzeln der Hotelgruppe reichen jedoch viel weiter zurück. Mit dem Erwerb des Hotels The Ritz-Carlton in Boston hat die Hotelgesellschaft die rund einhundert Jahre alte Vision des berühmten Hoteliers César Ritz weitergeführt. Heute werden von der Ritz-Carlton Hotelgruppe mit Sitz in Atlanta, Georgia (USA) weltweit 36 Hotels und Resorts betrieben.



## The Credo-Card and the Gold Standards – instruments of quality assurance

"The Credo", "The Three Steps of Service", "The Motto" and "The 20 Basics" are the columns of the Ritz-Carlton success. These fundamental values of the Ritz-Carlton philosophy called Gold Standards are embraced and energized by all of the 16.000 employees. A small laminated card in vest pocket size, constantly carried by all ladies and gentlemen working for The Ritz-Carlton makes the Gold Standards always visible.

The Gold Standards are introduced to all new employees at an intensive orientation course. Short daily line-ups are held in all departments to discuss how the standards can be adapted and put into practice for the matters in hand. The head office in Atlanta supports this kind of staff involvement by setting up a weekly plan with discussion topics for all hotels around the world. Trainings are seen as a continuous process and quality guarantor; with about 120 training-hours per employee and year The Ritz-Carlton leads the field.

"Although much imitated, The Gold Standards as embodied in the Credo Card remain an industry first and are blueprint for our success", says Horst H. Schulze, president and chief operating officer. "Every employee has the business plan of The Ritz-Carlton in his or her pocket, constantly reinforcing that guest satisfaction is our highest mission."

The Ritz Carlton Hotel Company, L.L.C., was founded in 1983, but the roots of the hotel group date back much further. With the purchase of The Ritz-Carlton Hotel in Boston the hotel company has continued the one-hundred year old vision of the popular hotelier César Ritz. Today there are 36 hotels and resorts worldwide operated by The Ritz-Carlton Hotel Company with their head office in Atlanta, Georgia (USA).

## Isak Weizmann

Seine Hände sind weich, kräftig und eher klein. Seine Klienten behaupten, sie seien "sensitiv", "gesegnet" oder schlicht: "golden". Ihm selbst sind solche Aussagen eher peinlich. Und doch muß Isak Weizmann, 48, Physiotherapeut im Ritz-Carlton Schlosshotel, zugeben, daß die Fähigkeiten seiner Hände mit solider Ausbildung allein nicht zu erklären sind.

Ex-Us-Präsident George Bush nannte ihn den eigentlichen Grund für seinen Berlin-Besuch. Sänger Lou Reed brachte aus Dank seine ganze Band zu ihm. Und der schwergewichtige Rockstar Meat Loaf fiel ihm um den Hals mit den Worten: "Ich liebe wieder."

Dabei hat der Isak Weizmann seine Begabung erst spät entdeckt. Daheim in der Ukraine war er Musiker und dirigierte einen Chor. Als er nach der Einwanderung 1976 in Berlin seine Tochter nach Anweisungen eines Krankengymnasten behandeln mußte, stellte er fest: "Diese Tätigkeit könnte ich eigentlich auch beruflich tun." 1988 wurde er Leiter der krankengymnastischen Abteilung im Berliner Urbankrankenhaus, bis er 1995 ein unwiderstehliches Angebot erhielt. Und so gibt es seit 1995 einen Grund mehr, im Ritz-Carlton Schlosshotel zu logieren: die Praxis für Physiotherapie.

His hands are soft, strong and rather small. His clients maintain that they are "sensitive", "blessed", or simply "golden". For him, such statements are rather embarrassing. And yet Isak Weizmann, the 48-year-old physiotherapist at The Ritz-Carlton, has to admit that the abilities of

his hands cannot solely be attributed to a solid education and training.

The former US President George Bush called him the real reason for his visit to Berlin. The singer Lou Reed brought his whole band to him out of gratitude. And the heavy-set rock star Meat Loaf flung his arms around his neck with the words: "I'm alive again."

And yet Isak Weizmann discovered his talent rather late in life. At home in the Ukraine he was a musician and directed a choir. When, after immigrating in 1976, he had to treat his daughter in Berlin according to directions from a physiotherapist, he realized: "I could actually do this as a profession." In 1988 he became the head of the Department for Physiotherapy at the Berlin Urban Hospital, where he remained until, in 1995, he got an offer he could not refuse. And so, since 1995, there is one more reason to stay at The Ritz-Carlton hotel: the physiotherapy practice.

"At least 70% of all people today suffer from back pains", says Weizmann. "The reasons for this are wrong posture, too little movement, too much sitting and too much stress."

