

StadtHalle Rostock gewinnt EVVC Best Center ihrer Kategorie

Die StadtHalle Rostock wurde von ihren Kunden zum besten Eventcenter ihrer Größenordnung gewählt. Bereits zum dritten Mal verlieh der Europäische Verband der Veranstaltungs-Centren e.V. (EVVC) in der Rheingoldhalle Mainz anlässlich seiner Jahreshauptversammlung die EVVC Awards. Der in seiner Art einzigartige Award des Best Center zeichnet die Veranstaltungshäuser aus, die von ihren Kunden und bei einem Mystery Shopping beste Noten erzielten.

Den „EVVC Award - Best Center 2009“ der AG III (über 4.000 Sitzplätze bei Reihenbestuhlung im größten vermietbaren Raum) gewinnt die StadtHalle Rostock. Damit hebt sich die StadtHalle Rostock innerhalb der Mitglieder ihrer Arbeitsgruppe unter den 136 Veranstaltungshäusern deutlich ab.

Prof. Helmut Schwägermann von der Fachhochschule Osnabrück, der die wissenschaftliche Leitung des Awards übernahm: „Die StadtHalle Rostock konnte sich im Wettbewerb um den Award in der AG III vor allem durch ihren Vorsprung im Mystery Shopping durchsetzen. Kunden wie Tester vermerkten eine ausnehmende Freundlichkeit und großes Entgegenkommen der Ansprechpartner. Auch die Angebotsunterlagen haben sowohl bei Kunden als auch bei den Testern einen überzeugenden Eindruck hinterlassen.“

Ermittelt wurden die „Best Center 2009“ durch eine Kombination aus Befragung von Kunden der Häuser und einem Mystery-Shopping, d.h. einer fiktiven Veranstaltungsanfrage, die an das Zentrum gestellt wurde. Bei der Kundenbefragung zählten Bewertungskriterien wie Servicequalität, Projektbetreuung, Gebäude/ Einrichtung/ Ausrüstung, Infrastruktur sowie Catering, die nach einem Punktesystem per Online-Fragebogen beurteilt wurden. Auch dem Mystery-Shopping lag ein detailliertes Bewertungssystem zu Grunde, so dass beide Maßnahmen zusammen eine umfassende Qualitätsbeurteilung aus Kundensicht zulassen.

Mit dem Award gibt der EVVC seinen Mitgliedern ein interessantes und wichtiges Instrument des Qualitätsmanagements an die Hand, da jeder teilnehmende Betrieb nach Verleihung der Preise ein individuelles und vertrauliches Feedback sowohl zu den Resultaten der Kundenbefragung als auch zum Mystery-Shopping übermittelt bekommt. Somit erhält jeder Teilnehmer essentielle Erkenntnisse über den Qualitätsstandard seines Hauses und gewinnt – unabhängig von seiner Platzierung.

Petra Burmeister, Geschäftsführerin der Rostocker Messe- und Stadthallengesellschaft mbH ist sehr, sehr stolz darauf, dass ihr Team den Award in diesem Jahr gewonnen hat.

„Wir wissen, dass wir in einem Flächenland mit nur knapp 1,7 Mio. Einwohnern und einer Randlage eine vergleichsweise schwere Ausgangssituation bei der Vermarktung unserer Veranstaltungshallen StadtHalle und HanseMesse Rostock haben. Also müssen wir über den Service bei unseren Kunden punkten. Das scheint gelungen zu sein und so freuen wir uns, nun als Leuchtturm im Ostseeraum innerhalb des EVVC ein Zeichen zu setzen.“

Der Kunde findet in fast jeder Stadt vergleichbarer Größe auch Veranstaltungszentren mit vielfältigen Möglichkeiten. Also muss das Paket passen! Vom Rahmenprogramm, was speziell zum Standort stimmen sollte, bis hin zum Catering wird in Rostock dem Kunden ein Angebot zugeschnitten, das Interesse weckt.

Natürlich steht aber das Produkt - die Halle – im Vordergrund der Vermarktung. Schnelle, möglichst konkrete und kompakte Angebote sind der erste Schritt. Eine attraktive Veranstaltungshalle inklusive modernster Technik sind die Grundvoraussetzungen, die in Rostock mit der Sanierung der StadtHalle im Jahr 2006 geschaffen wurden und mit der Erneuerung der Rangbestuhlung in diesem Jahr fortgeführt wird.

Alle Mitarbeiter leben den immer wieder in der täglichen Arbeit geforderten Servicegedanken, kennen eigene Kontrollmechanismen und freuen sich über das Feedback der Kunden, das immer auch in den Abteilungen ausgewertet wird. Das fördert neben der Qualitätskontrolle auch die Motivation - eine weitere Grundvoraussetzung, um Qualität liefern zu können.