

# Forum Sumiswald

## Integriertes Management System

### Geschäftsprozess Check-Inn

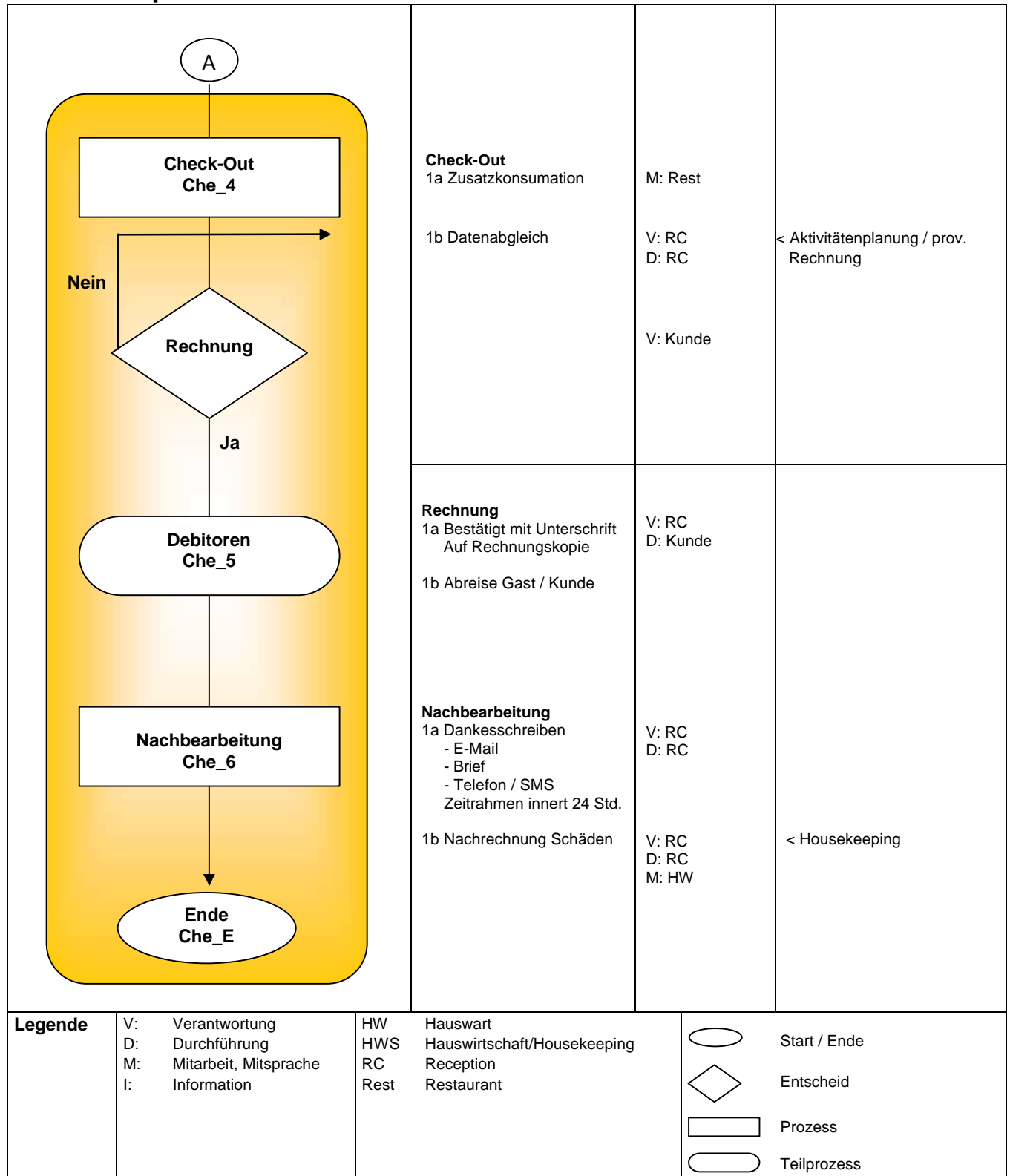
#### 1. Prozess

Ablauf	Aktivität / Mittel	Zuständigkeit	<Input / Output>
	<p><b>Definitive Reservation</b></p> <p><b>Vorbereitung</b> Zimmerliste</p> <p>Anlage vorbereiten</p> <p>1a EDV-Programm Maske Info vom Kunden: Wann welche Aktivitäten</p> <p>1b Zimmerkarten / Schlüsselquittung</p>	<p>D: RC V: RC</p> <p>D: HWS V: RC I: HW</p> <p>V: RC/REST/ HW D: RC/REST/ HW</p> <p>V: RC D: RC</p>	
	<p><b>Begrüßung</b></p> <p>1a Information / Datencheck Uebergabe Zimmerkarte</p> <p>1b Führung - Hausordnung - Notfallnummer - Verpflegung - Eingang Hallenbad - Nacheingang - Notfallkonzept</p> <p>1c Check-Inn im System</p>	<p>V: RC D: gem.Auftrag</p> <p>V: RC D: gem.Auftrag</p> <p>V: RC D: RC</p>	<p>&lt; Gast kommt in Haus</p> <p>&gt; Aktivitätenplanung pro Gast (Pauschale erklären)</p>
	<p><b>In-House Betreuung</b></p> <p>1a Zusätzliche Anlagen Reservierungen / Buchungen</p> <p>1b Leitfaden Forum</p> <p>1c Kundenzufriedenheit (Instrument)</p> <p>1d Reklamationen</p>	<p>V: RC D: RC</p> <p>?</p> <p>?</p> <p>?</p> <p>?</p>	<p>&lt; Gast / Kunde</p>
<b>Legende</b>	<p>V: Verantwortung</p> <p>D: Durchführung</p> <p>M: Mitarbeit, Mitsprache</p> <p>I: Information</p>	<p>HW: Hauswart</p> <p>HWS: Hauswirtschaft/Housekeeping</p> <p>RC: Reception</p> <p>Rest: Restaurant</p>	<p> Start / Ende</p> <p> Entscheid</p> <p> Prozess</p> <p> Teilprozess</p>

# Forum Sumiswald

## Integriertes Management System

### Geschäftsprozess Check-Inn



# **Forum Sumiswald**

## *Integriertes Management System*

### **Geschäftsprozess Check-Inn**

#### **2. Zweck**

#### **3. Geltungsbereich**

#### **4. Prozesskennzahlen**

Kennzahl/-grösse	Messgrösse	Bezugsgrösse	Einheit	Berichtszyklus			
				Jahr	Halbjahr	Quartal	Monat