



## **Qualität nachgewiesen: Das Empire Riverside Hotel erhält Service-Q, das führende Qualitätssiegel im touristischen Dienstleistungsbereich**

**Hamburg, 18.10.2010** Das Empire Riverside Hotel ist vom deutschen Tourismusverband Hamburg mit dem Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“ ausgezeichnet worden. Das Siegel bestätigt Hamburgs Lifestyle Hotel sein systematisches Engagement für die Verbesserung von Service und Qualität.

Für das Siegel relevante Themen der Servicekette sind unter anderem Mitarbeitermanagement, Kundenzufriedenheit, Zuverlässigkeit und das Einhalten von Standards.

Als Träger dieser Auszeichnung pflegt das Empire Riverside bestimmte Qualitätsgrundsätze wie beispielsweise Einfühlungsvermögen gegenüber seinen Gästen und selbstverständlich zuverlässige sowie professionelle Leistung. „Service-Q bedeutet für uns, dass wir es verstanden haben, unseren Gästen einen ausgezeichneten Service zu bieten und genau auf ihre Bedürfnisse einzugehen. Wir freuen uns sehr über diese Bestätigung für unser Haus und sehen es als Ansporn, unseren Qualitätsstandard nicht nur zu halten, sondern ihn weiter zu verbessern.“, so Lutz Nicolaus, Direktor Empire Riverside Hotel.

### **Über ServiceQualität Deutschland:**

Hinter dem Qualitätsmanagement ServiceQualität Deutschland stehen die qualitätsbewussten Bundesländer. Sie alle haben sich einem gemeinsamen Ziel verschrieben: Die Dienstleistungsqualität im Reiseland Deutschland flächendeckend zu sichern und auszubauen.

Das Engagement der beteiligten Bundesländer liegt darin, das Qualitätsbewusstsein von Dienstleistungsunternehmen zu intensivieren, die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Branchen zu fördern und durch eine verbesserte Servicementalität die Attraktivität der Destinationen in Deutschland zu steigern.

Mit über 13.000 ausgebildeten Qualitäts-Coaches und mehr als 2.300 zertifizierten Unternehmen ist das Service-Q das führende Qualitätssiegel im touristischen Dienstleistungsbereich.

### **Zur Fraatz Bartels Unternehmensgruppe:**

Die Fraatz Bartels Unternehmensgruppe ist ein in Hamburg ansässiger Familienbetrieb, der derzeit rund 250 Mitarbeiter beschäftigt. Zum Unternehmen gehören Gastronomiebetriebe, Hotels, Kleinkunsthäuser und Wohnhäuser in Hamburg und Norddeutschland. In der Hansestadt betreibt die Unternehmensgruppe zwischen der Reeperbahn und den St. Pauli Landungsbrücken in eigener Regie das Empire Riverside Hotel das Hotel Hafen Hamburg mit insgesamt 680 Zimmern. Andreas Fraatz verantwortet als Geschäftsführer die Hotelbetriebe.

Weitere Informationen:

[www.empire-riverside.de](http://www.empire-riverside.de)

### **Pressekontakt:**

**PREventas**  
HAMBURG

Ansprechpartnerin: Katrin Oberg  
Susannenstraße 26 | 20357 Hamburg  
Tel: 040 79 755 78 -26  
Email: [frauoberg@preventas-hamburg.de](mailto:frauoberg@preventas-hamburg.de)

### **Kontakt Empire Riverside Hotel:**



Bernhard-Nocht-Straße 97  
20359 Hamburg  
Tel: 040 / 31 11 3 - 0  
E-Mail: [sales@hotel-hamburg.de](mailto:sales@hotel-hamburg.de)