



Alte Canzley



HOTEL • RESTAURANT
AM PLATZ DES WELTKULTURERBES

Conferment of a certificate

“service quality Saxony-Anhalt, step 1”

monday, 25th october 2010



Welcome

Dear ladies and gentlemen,

we are very glad that you are interested in the service quality of our hotel. This has a great importance for our house, because by reaching the certificate “service quality Saxony-Anhalt, step 1” our strains for the improvement of the service and guest satisfaction are recompensed.

In the meantime, the high-class seal became more and more a famous brand. Today’s guests select their accommodation more specific and give the quality of the offered service a special high value. With the high-class seal we do justice to this claim.

We are very proud that we have received this honouring. We found out that our guests perceive this honouring appreciatively and therefore the employees even work more motivated here.

We want to present lived hospitality to you because we persuade our guests with unique service quality.

„ALTE CANZLEY“

Schlossplatz 3-5
D-06886 Lutherstadt Wittenberg
Telephone: +49 3491 429110
Fax: +49 3491 429310
info@alte-canzley.de

Yours faithfully,

the team of the „Alte Canzley“



The „Alte Canzley“ vis-à-vis the thesis door

„Der Wille öffnet die Türen zum Erfolg.“

Louis Pasteur (1822-1898),
natural scientist

- ▣ **1391** the house is built by Dr. Johannes Ferwer
- ▣ **1399** the building went by the name of „Thumpropstei“
- ▣ later named „**Canzley**“, because the provosts were usually chancellors
- ▣ **1521 – 1541 Justus Jonas** resided in the house, **1528** Jonas purchased the house with an inheritance. His expertise with words and expressions in Latin and German, and close acquaintance with Luther and Melanchthon afforded him the opportunity to translate important texts by these men for the public.

Luther used Jonas's expertise in translating the Old Testament.

- ◆ **1558** The house was purchased by **Justus Jonas the Younger** and restored for 3,100 Taler. During construction the Wendelstein was built.
- ◆ **1575** The building belonged to **Gregor Brücks**, a son of Chancellor Brücks.
- ◆ **1593** The house belonged to Prof. Egidius Hunnius.
- ◆ **1593** The house belonged to Prof. Egidius Hunnius.
- ◆ In the 18th Century, the building was as a guest house for Electors and lodged among others: the **Swedish King Karl XII** on **February 21, 1707** and the **Russian Tsar Peter the Great** on **October 14, 1712**
- ◆ The hotel keeper Lantzsch operated the **Hotel „London“** in the building.
- ◆ **December 4, 1804** the building was sold for 4,800 Talers for the **establishment of a Midwifery Institute**
- ◆ **1806** The building was occupied by **French troops** and used as a barracks.
- ◆ **18.5.1818** Completion of the **first course of study for midwifery** with an exam
- ◆ Training lasted five months with 30-40 students per course.
- ◆ **March 27, 1885 Olga Gebauer** the most famous midwife who trained at the Institute passed her exam. She founded the Berlin midwifery newspaper and was the initiator of the German midwifery society
- ◆ **March 31, 1904** The institute was closed.
- ◆ Thereafter the building belonged to provincial management. Dr. Kortmann and State Building Inspector Lucko resided in the building. Until the fall of the wall (1989-1990), the building was used as living quarters for many families.
- ◆ **June 13, 2003** During the 10th Annual Town Festival celebrating Martin Luther's Marriage to Katharina von Bora, the first section of the Wittenberg Health and Convention Center and the **„Alte Canzley“ Restaurant** were opened

Category:	four-star-hotel
Rooms:	8 apartments
Meeting rooms:	2
Restaurant:	68 seats, bio-certified
Management:	Christa Rath



Quality in the „Alte Canzley“

Our assistant manager, Miss Schwarze, made the education in the high-class coach in the year 2004. Afterwards we have carried out a check of the service expiries in our house. Besides all employees have decided to straighten the service quality further systematically to fulfil and improve the wishes of the guests. The main aim is to know the guests' wishes and desires and to fulfil and especially exceed them.

We are open for improvement suggestions and wishes of our guests any time. All employees are there for them. Besides, we get on as a high-class team and work together for high-class service. Moreover, our enterprise places the biggest value of a high company and employee satisfaction.

We know: Service quality is not static. It must be adapted rather continuously and on a steadily rising level of the demands of the guests. The concentrated work of all partners is necessary for that.

„Die Kraft steckt in der Qualität.“

Friedrich Nietzsche (1844 - 1900),
german philosopher

Two examples of smart service ideas at our hotel:

- Every guest is accompanied by our employees to his room and gets many information regarding our individual services.
- We welcome all guests with a personalised company newspaper and personalized card by the management

Besides our manager Christa Rath is also trained to the high-class coach.



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

service quality of Saxony-Anhalt

The "service quality of Saxony-Anhalt" offers the possibility to interested enterprises and institutions to improve the service quality in their own enterprise with lasting effect. The basic for that is the training of the employees who get instruments for the improvement of the service quality in their own enterprise.

Regarding the competition becoming harder and harder to acquire guests and success high-class management became the most important subject for the tourism economy. In the quality enterprises one feels that the quality is no random:

- The fulfilment of the customer expectations and customer wishes is most important for the enterprises.
- They collect and recompense good service ideas of their employees.
- They get on as a high-class team and work together for a high-class service.
- The suggestions and opinions of the guests are seen as a competitive chance.
- Every employee is a contact partner for the questions and wishes of the guests.

Satisfied guests and customers, motivated employees and a strengthened team spirit are the lasting results of the high-class campaign.

„Qualität ist kein Zufall, sie ist immer
das Ergebnis angestregten
Denkens“

John Rustin (1819-1900),
English art critic, socio-economic
and social reformer

www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de telephone: 03943/659860

Auszeichnung für ein modernes Haus im historischen Gewand

Hotel „Alte Canzley“ reagiert auf die steigenden Ansprüche seiner Gäste mit Q-Siegel

Der Reiz des Hotels „Alte Canzley“ in der Lutherstadt Wittenberg liegt in seiner Verbindung von Historischem und Moderne. Als Gast erlebt man hier mehr als 600 Jahre Geschichte und genießt zugleich den Komfort eines 4-Sterne-Hotels. Mit diesem Konzept ist das Hotel zu einem der wichtigsten Häuser für die Touristen der Stadt geworden. „Für den Erfolg spielt der Service natürlich eine ganz wichtige Rolle und deshalb haben wir uns Anfang des Jahres um die Zertifizierung mit dem Q-Siegel beworben“, sagt Doreen Schwarze, Assistentin der Geschäftsführung. Mit Erfolg. Am 25. Oktober wird die „Alte Canzley“ mit dem Siegel der Initiative ServiceQualität ausgezeichnet.

Im Mittelpunkt der Zertifizierung stand, den Service stärker an den Ansprüchen der Gäste auszurichten: „Denn diese ändern und steigern sich ständig“, so Doreen Schwarze weiter. Sie prüfte gemeinsam mit ihrem achtköpfigen Team systematisch, an welchen Punkten der hauseigene Service noch besser gemacht werden könnte. „Entstanden sind die verschiedensten Ideen, von der einheitlichen Kleidung über persönliche Begrüßungskarten und die personalisierte Gastzeitung bis hin zum Amuse-Gueule, um Restaurantgästen die Wartezeit angenehmer zu gestalten“, erzählt Doreen Schwarze. „Das hat allen großen Spaß gemacht und war sehr motivierend für das ganze Team.“

Um das Q-Siegel zu behalten, muss die „Alte Canzley“ jedes Jahr neue Service-Ideen entwickeln. Dies sieht das Team um Doreen Schwarze als Herausforderung, aber auch Chance, die Ansprüche ihrer Gäste nicht aus den Augen zu verlieren. „In der konsequenten Orientierung am Gast steckt großes Potenzial, Touristen als Stammgäste zu gewinnen, die immer wieder kommen“, ist Doreen Schwarze überzeugt.

Dass Sachsen-Anhalts Tourismuswirtschaft in Zukunft noch stärker auf Qualität setzen sollte, machten unlängst auch die Experten des OSV-Tourismusbarometers deutlich. Die Langzeitstudie zur touristischen Entwicklung in den neuen Bundesländern gibt der Ostdeutsche Sparkassenverband (OSV) seit 1998 in Auftrag. Aktuell zeige sich, dass immer mehr Urlauber auf ein perfektes Preis-Leistungs-Verhältnis achten. Laut Tourismusbarometer war die Region Anhalt-Wittenberg im ersten Halbjahr 2010 Schlusslicht bei den Übernachtungszahlen. Während alle anderen Regionen Zuwächse verzeichneten, gingen die Übernachtungen in Anhalt-Wittenberg um 6,7 Prozent zurück. Das Hotel „Alte Canzley“ in Lutherstadt Wittenberg konnte im 2. und 3. Quartal 2010 deutlich steigende Übernachtungszahlen verzeichnen, so Christa Rath, Geschäftsführerin „Alte Canzley“.

Mit der Initiative ServiceQualität Deutschland in Sachsen-Anhalt engagieren sich Hochschule Harz (FH) und der Tourismusverband Sachsen-Anhalt landesweit für die Verbesserung des Dienstleistungsangebots. Das Projekt wird in Sachsen-Anhalt im Rahmen des Operationellen Programms aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Sachsen-Anhalt gefördert. Weitere Partner sind der DEHOGA Sachsen-Anhalt, die IHKen Magdeburg und Halle-Dessau sowie die IMG Sachsen-Anhalt. Sachsen-Anhalt beteiligt sich damit an einer der deutschlandweit größten Service-Initiativen. Das ServiceQualität-Siegel konnte inzwischen an mehr als 2.600 Dienstleister in ganz Deutschland vergeben werden und ist damit das führende Qualitätssymbol im touristischen Dienstleistungsbereich.

Pressekontakt:

Hochschule Harz (FH) Projekt ServiceQualität, Friedrichstraße 57-59, 38855 Wernigerode, Ansprechpartnerin
Presse: Claudia Kusebauch, Tel.: 03943 659-860, Mobil: 0160/1604289, Fax: 03943 659-868, E-Mail:
servicequalitaet@hs-harz.de, www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de.