

# ServiceNews

Ausgabe 2 | 11



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-RZ NOTIERT

### Stufe I für alle Betriebe der Welcome Hotels

17 Welcome-Betriebe erhielten in offiziellem Rahmen Ende April die Q-Zertifizierung der Stufe I. In zwei Jahren soll die nächste Stufe erreicht werden.

### Franken greifen nach dem Q

Weitsicht statt Betriebsblindheit: Die Stadt Volkach im bayerischen Franken möchte Q-Stadt werden und damit den Blick der Mitarbeiter in den 15 teilnehmenden Betrieben für die Wünsche und Bedürfnisse der Gäste weiter schärfen. „Ein Gast ist nicht mein Gast, sondern unser Gast“, betont Tourismus-Chef Marco Maiberger.

### Sauerländer Wandergasthöfe erklimmen Stufen der Q-Zertifizierung

Ausrüstungsverleih, geführte Touren, Hol- und Bringservice, Gepäcktransfer – das gehört längst zum Standard der 22 Sauerländer Wandergasthöfe. Geschlossen setzen sie nun auf „ServiceQualität Deutschland“. Das selbst gesteckte Ziel der Gruppe: Bis Ende 2011 muss die Stufe I und ab Januar 2013 die Stufe II absolviert werden.

### „lieber Q!“

Die bundesweite Anzeigenkampagne „lieber Q!“ mit Fußballnational-Spielerin Alexandra Popp startet am 9. Juni. Die Stürmerin der Frauenelf wirbt mit dem Slogan „Wie die Q-Betriebe gebe auch ich mein Bestes für Deutschland“ im Zeitschriften-Sortiment des Lesezirkels.

[www.lieber-q.de](http://www.lieber-q.de)



## Dritte Stufe der Initiative ServiceQualität Deutschland wird getestet

19 Pilotbetriebe wenden erstmals erweitertes Qualitätsmanagementsystem an



Teilnehmer aus den Betrieben Wangerland Touristik GmbH, DEHOGA-Akademie und DEHOGA Beratung, Mercure Hotel Walsrode, Familien-Hotel Hochwald, Landidyll Wilminks Parkhotel, Hotel Anna Amalia Weimar, Naturresort Schindelbruch, Eifel-Camp Freilinger See begleitet durch Katrin Lindhorst (2. v. rechts) und Lydia Albers (rechts) der inspektour GmbH

In der Pilotphase der neuen Stufe QIII führte inspektour – Das Tourismus- und Freizeitinstitut die 3-tägigen Schulungen zum „QualitätsManager“ durch. Die geschulten Qualitäts-Beauftragten führen im Verlauf des Jahres 2011 ihren Betrieb zur Zertifizierung durch die Stufe QIII. Für das „Q“-Siegel III muss das Unternehmen ein ganzheitliches Qualitätsmanagementsystem aufbauen.

Es beinhaltet unter anderem die Führung und Motivation der Mitarbeiter und berücksichtigt serviceorientierte Kooperationen. Zum Nachweis dient, neben der ausführlichen Dokumentation und einem intern durchzuführenden Audit durch das

Unternehmen selbst, auch ein externes Audit – eine Vor-Ort-Prüfung durch ein akkreditiertes Zertifizierungsinstitut.

QIII ist damit eine systematische Weiterführung der Stufen QI und QII. Die Pilotbetriebe haben die Chance, die Zertifizierungssystematik für QIII mit ihren Erfahrungen weiter auszugestalten und Verbesserungen anzuregen.

Bei erfolgreichem Abschluss der Pilotphase haben alle Dienstleistungsbetriebe in Deutschland ab 2012 die Möglichkeit, mit dem dreistufigen System schrittweise ihre Servicequalität zu verbessern und zertifizieren zu lassen.



## Langeoog ist erste deutsche Q-Insel in Niedersachsen

Als erste Q-Insel Deutschlands erhält Langeoog die Auszeichnung „Qualitätsinsel“. Das von der Initiative ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen verliehene Siegel übergab Jörg Bode, Niedersachsens Minister für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr, Mitte Mai an Bürgermeister Hans Janssen und Kurdirektor Peter Wettstein der Insel Langeoog. „Mit dieser Auszeichnung werden die Anstrengungen hier auf Langeoog der letzten Jahre honoriert! Dass es sich lohnt in Service und Qualität zu investieren zeigen die hervorragenden Ergebnisse für Langeoog in der Tourismusbilanz 2010“, erklärte der Minister. Nur vier Städte aus Bayern, Baden-Württemberg und Sachsen-Anhalt tragen bisher die Auszeichnung Q-Stadt. Mit der Zertifizierung als Q-Insel, für die im Übrigen die gleichen Voraussetzungen wie für die Q-Stadt gelten, betritt Niedersachsen damit absolutes Neuland. Bürgermeister Janssen: „Wir sind stolz, dass wir diese Auszeichnung heute erhalten und nehmen sie als Ansporn den eingeschlagenen Weg weiter zu verfolgen.“

Für eine Zertifizierung als Q-Insel sind Teamgeist, branchenübergreifende Zusammenarbeit und Engagement der teilnehmenden Betriebe gefragt. Insgesamt 21 Langeooger Q-Betriebe und Unternehmen haben gemeinsam das Prüfverfahren zur Q-Insel der Initiative ServiceQualität Deutschland in



Niedersachsens Wirtschaftsminister Jörg Bode (Mitte links) und Insel-Bürgermeister Hans Janssen (Mitte rechts) sowie Kurdirektor Peter Wettstein (links) und Mitarbeiter aus den 21 Q-Betrieben vor Langeoogs Wahrzeichen.

Niedersachsen erfolgreich abgeschlossen. Gemeinsam wurden 25 Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung entwickelt und umgesetzt.

Die teilnehmenden Betriebe der Q-Insel Langeoog kommen aus der Hotellerie, der Gastronomie, dem Kur- und Wellnessbereich, einem städtischen Betrieb sowie dem Einzelhandel und wurden bereits vorher als Q-Betriebe der Stufe I oder II zertifiziert.

„Wir gratulieren der Insel Langeoog für diese bisher einzigartige Auszeichnung in Niedersachsen“, freut sich Carolin Ruh, Geschäftsführerin der TourismusMarketing Niedersachsen GmbH (TMN). „Ich bin davon überzeugt, dass wir mit der Zertifizierung einer ganzen Insel wie Langeoog neue Partner für die Initiative ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen gewinnen können und sich weitere Inseln und Städte dem Servicegedanken in Niedersachsen anschließen.“

[www.servicequalitaet-niedersachsen.de](http://www.servicequalitaet-niedersachsen.de)

## Quedlinburg ist Sachsen-Anhalts erste Qualitätsstadt

**Mit höherer Servicequalität sollen mehr Gäste kommen und länger bleiben**

Als erste Stadt Sachsen-Anhalts erhält Quedlinburg die Auszeichnung „Qualitätsstadt“. Das von der Initiative ServiceQualität Deutschland verliehene Siegel übergab der sachsen-anhaltinische Wirtschaftsminister Dr. Reiner Haseloff am 9. März anlässlich der Internationalen Tourismus-Börse ITB Berlin 2011 an Vertreter der Stadt. „Quedlinburg konkurriert mit vielen anderen Orten um die Kultur- und Städtereisenden, die viel Wert auf Qualität legen“, sagt Andrea Weyhe. Sie ist die Vorsitzende des Fremdenverkehrsvereins Quedlinburg, der die Bewerbung um die Auszeichnung initiiert hat.

„Was uns an dem Qualitätsstadt-Konzept überzeugte war die praktische Umsetzung“, so Andrea Weyhe weiter. Im September 2009 wandte sie sich an die Hochschule Harz, die in Sachsen-

Anhalt, gefördert von Europäischer Union und Land, für die fachliche Umsetzung der Initiative ServiceQualität zuständig ist. Neben einer Überprüfung ihres hauseigenen Services sollten 15 Quedlinburger Betriebe mindestens acht Maßnahmen einreichen, die den Service spürbar verbessern. „Das bedeutete 120 Service-Ideen für die Gäste der Stadt“, freut sich die Vereinsvorsitzende. Der Begeisterung folgte ein hartes Stück Arbeit. Angeleitet von Dozenten der Hochschule Harz stellten sich Gastronomen, Hoteliers, Mitarbeiter der Touristinformation und Einzelhändler die gleiche Frage: Was wollen unsere Gäste und wie können wir ihre Erwartungen bestmöglich erfüllen? „Damit das Angebot einer Region als hochwertig wahrgenommen wird, braucht es das ständige Engagement der touristischen Leistungsträger“, erklärt Prof. Georg Westermann, Leiter des Projekts ServiceQualität an der Hochschule Harz.

[www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de](http://www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de)

## „Die ganze Stadt packt an!“

### Bad Schandau will erste sächsische Qualitätsstadt werden

Sachsens Tourismus steht vor großen Herausforderungen: Besonders reiseerfahrene und anspruchsvolle Gäste müssen umworben werden. Dabei ist guter Service ausschlaggebend im Wettbewerb! „Bad Schandau ist hier ein Pionier in Sachsen“, so Andreas Lämmel MdB, Präsident des Landestourismusverband Sachsen e. V. „Schon jetzt gibt es dort sieben Unternehmen, die mit dem Qualitätssiegel der Initiative ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet sind. Nun hat sich die ganze Stadt auf den Weg zur ersten sächsischen Qualitätsstadt begeben.“

Bad Schandau in der Sächsischen Schweiz will künftig den Titel „Qualitätsstadt“ tragen. „Für dieses Bekenntnis zum Tourismus packt die ganze Stadt an“, so Bürgermeister Andreas Eggert, Vorstandsmitglied des Tourismusverbandes Sächsische Schweiz e. V. Damit die Stadt diesen Titel führen darf, muss sie viel leisten. In 15 Unternehmen müssen jährlich je acht Maßnahmen für mehr Servicequalität durchgeführt werden. „Das heißt, wir werden 120 kreative Ideen umsetzen, um Bad Schandau für Gäste noch attraktiver zu machen. So stärken wir der Tourismusbranche den Rücken“, zeigt sich Andreas Eggert begeistert.

Dazu haben sich 19 Teilnehmer zum Qualitäts-Coach ausbilden lassen. Mit dabei war auch der Bürgermeister selbst. Er ist stolz auf das Engagement der Unternehmer: „Die Gäste, die nach Bad Schandau kommen, nehmen die Stadt als Ganzes wahr. Deswegen ist es wichtig, dass sich auch der einzelne Handwerksbetrieb oder Händler für Servicequalität einsetzt.“ Genau das ist in Bad Schandau gelungen. Nicht nur Mitarbeiter von Hotels oder Gaststätten ließen sich zum Qualitäts-Coach ausbilden, zu den Teilnehmern zählten auch die Allianz Versicherung, Augenoptik Gründel, der Bergsportladen und der Laden für Kräuter und Naturwaren in Bad Schandau.

Von der Initiative Bad Schandaus profitiert ganz Sachsen. Denn bundesweit sind erst vier Städte als „Qualitätsstadt“ zertifiziert. „Sachsen kann noch weitere Kommunen mit Qualitätssiegel vertragen, denn das tut nicht nur den Städten gut, sondern stärkt Sachsens Marktposition in der umkämpften Tourismusbranche“, weiß Andreas Lämmel MdB. „Bad Schandau ist auf dem richtigen Weg. Jetzt heißt es dranbleiben und kontinuierlich in die Servicequalität vor Ort investieren.“

[www.servicequalitaet-sachsen.de](http://www.servicequalitaet-sachsen.de)



## Servicetipps rund um Servicequalität Deutschland

### Bratwurst-Notfall-Dienst

Sonntagnachmittag, die Sonne scheint, auf dem Grill: gährende Leere. Ein findiger Fleischermeister aus dem sächsischen Sehmetal hat die Notsituation vieler Spontan-Griller erkannt. Jens Drechsler bietet seinen Kunden einen Bratwurst-Notfalldienst, der sonntags, aber auch unter der Woche bis 22 Uhr frische Grill-Ware liefert. Wem es nicht nur an Grillgut mangelt, dem hilft Drechslers Team mit dem Notfall-Paket aus. Das hält außer den Fleischprodukten auch alles Notwendige für einen spontanen Grillabend bereit.

### Kühlschrank-Notfall-Hotline oder Kühltasche to go

Warmes Bier zur Übertragung des Fußball-Spiels? Undenkbar. Bei akutem Kühlschrank-Versagen versorgte eine holländische Brauerei während der WM-Wochen 2010 die ersten 40 Anrufer kostenlos mit einem aufgefüllten Kühlschrank. Was natürlich mehr als Werbe-Gag inszeniert war, könnte auch als Service-Idee für den Sommer funktionieren. Es muss ja nicht gleich ein ganzer Kühlschrank sein; eine Kühltasche to go erfreut den Gast im Hotel oder in der Ferienwohnung sicher auch: Damit sich beim Tagesausflug und unterwegs der Getränkevorrat nicht in brühwarme Plörre verwandelt.

### Danke sagen im Web 2.0

Facebook, Twitter, Foursquare und wie sie alle heißen, die Plattformen und Dienste die allesamt unter dem Begriff Web 2.0 firmieren. Wer schon drin ist, ob als Einzelhändler, Restaurant oder Hotel, der weiß: es ist nicht immer einfach, hier den Überblick über die Aktivitäten der Follower, Fans und Supporter und ihre Empfehlungen oder Kommentare zu behalten. Das Tool Local Response bietet lokalen Unternehmen die Möglichkeit, Einträge zum eigenen Betrieb ausfindig zu machen und mit dem Absender in Kontakt zu treten – vielleicht um einfach „Danke“ zu sagen?



## Hachenburg auf dem Weg zur ersten Qualitäts-Stadt in Rheinland-Pfalz

Die Stadt Hachenburg hat als erste Stadt in Rheinland-Pfalz die Initiative ergriffen und sich für den Prozess zur Qualitäts-Stadt angemeldet. In den letzten Wochen wurden die neuen Qualitäts-Betriebe geschult und in einem gemeinsamen Workshop verbindliche Service-Standards für die nächsten drei Jahre entwickelt. Somit hat Hachenburg es in nur knapp drei Monaten geschafft, alle Voraussetzungen für die erste Qualitäts-Stadt in Rheinland-Pfalz zu erfüllen. Nach Abschluss aller Prüfberichte ist eine eigene Zertifizierungsfeier für Ende Juli geplant, auf der alle neuen Qualitäts-Betriebe in Hachenburg und die Stadt selbst ausgezeichnet werden. Wir drücken die Daumen!

Die Stadt Daun folgt Hachenburg auf dem Fuße. Auch hier wurden bereits zwei Seminare sowie ein gemeinsamer Workshop erfolgreich umgesetzt und die ersten Anträge gestellt. Auch hier drücken wir weiterhin die Daumen für eine erfolgreiche Umsetzung des Prozesses!

## Kennen Sie schon den Qualitäts-Shop?

Seit Februar 2010 gibt es den bundesweiten Qualitäts-Shop, über den Sie als Qualitäts-Betrieb eine große Auswahl an Werbemitteln und Give-Aways für Ihren Betrieb und Ihre Gäste beziehen können. Hierzu müssen Sie sich lediglich anmelden und mit Ihrer Urkunde verifizieren lassen. Dann stehen Ihnen Artikel wie z.B. weitere Hausplaketten, Aufkleber, Regenschirme, Karten, Gummibärchen und vieles mehr zum Kauf zur Verfügung. Schauen Sie doch einmal im Shop vorbei unter [www.q-deutschland-shop.de](http://www.q-deutschland-shop.de). Weitere Informationen finden Sie auch auf unserer Homepage unter [www.servicequalitaet-rlp.de](http://www.servicequalitaet-rlp.de).

## Lieber Q!

Für 2011 hat die ServiceQualität Deutschland eine Werbekampagne mit der Fußballnationalspielerin Alexandra Popp gestartet. Damit auch Sie als Qualitäts-Betrieb mit dieser Aktion für sich selbst und die ServiceQualität Deutschland werben können, finden Sie im Anhang einige Motive der Kampagne. Diese können Sie je nach Bedarf als Anzeige, Plakat oder Werbebanner verwenden oder in Ihren Internetauftritt oder Ihren Email-Footer einbinden. Weitere Infos finden Sie unter [www.lieber-q.de](http://www.lieber-q.de).



## Noch einige freie Plätze für die nächsten Seminare

Kennen Sie schon unser umfangreiches Seminarangebot für 2011? Informieren Sie sich unter [www.servicequalitaet-rlp.de](http://www.servicequalitaet-rlp.de). Für die nächsten Seminare am 29.-30. August 2011 im Hotel Zugbrücke in Höhr-Grenzhausen (Stufe I), am 05.-06. September 2011 im Parkhotel Bad Salzig in Boppard (Stufe II) und am 19.-20. September 2011 im Dorint Hotel und Resort Daun sind noch Plätze frei. Bei Interesse melden Sie sich direkt online an oder kontaktieren uns mit Angabe Ihrer Kontaktdaten ([reucker@rlp-info.de](mailto:reucker@rlp-info.de)). Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!

## Hinweis in eigener Sache

Alle neuen Qualitäts-Betriebe, die nach dem 14. Februar 2011 die Zertifizierung erlangt haben, werden wie üblich auf einer Zertifizierungsfeier im Herbst mit Ihrer Urkunde ausgezeichnet. Wir gehen momentan von Anfang Oktober aus. Sie bekommen rechtzeitig von uns eine schriftliche Einladung zugeschickt.

## ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz

Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH  
Anne Reucker  
Löhrstraße 103-105  
56068 Koblenz

Tel.: 0261 / 915 20-43  
Fax: 0261 / 915 20-6143

[info@servicequalitaet-rlp.de](mailto:info@servicequalitaet-rlp.de)  
[www.servicequalitaet-rlp.de](http://www.servicequalitaet-rlp.de)

Träger der ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz:



und die zehn touristischen Regionalagenturen

