



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

PRESSE

LÄNDERREIHE SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND „WIR MACHEN MIT“

Hier ist der Kunde König – ServiceQualität Deutschland stellt Unternehmen vor, in denen Service groß geschrieben wird. Jedes Bundesland, in dem es so genannte Q-Betriebe gibt, präsentiert sich exemplarisch mit einem ausgezeichneten Unternehmen. Heute stellt Berlin die Unternehmensberatung Thieme und Wortmann vor.

„Schnelligkeit ist ganz wichtig“

Service fängt im Kleinen an: Die Unternehmensberatung Thieme und Wortmann ist ein Zwei-Mann-Betrieb, der Qualität „mit System“ liefert. Dabei setzen die beiden Partner auf Schnelligkeit, Vor-Ort-Service und Extra-Betreuung für ihre Kunden.

Thomas Thieme und Frank Wortmann sind Profis in punkto Qualität: Die beiden beraten Unternehmen, die ihre Produkte, Prozesse oder Leistungen verbessern wollen. Dabei führen sie auch Qualitätsmanagementsysteme in Betriebe ein – nach den so genannten ISO-Normen. Für ihr eigenes Unternehmen kam dieser Weg allerdings nicht in Frage, denn die entsprechende ISO-Norm „ist viel zu teuer“, erklärt Thieme.

So haben die beiden Partner sich für ServiceQualität Deutschland entschieden, seit Januar 2009 ist die Unternehmensberatung mit dem Siegel ausgezeichnet. Mit diesem innerbetrieblichen Qualitätsmanagementsystem verbessern Betriebe speziell ihren Service. „Die Kosten sind überschaubar“,

sagt Thieme. Und das System sei „einfach und transparent“. Auch in einem Zwei-Mann-Betrieb sei es gut, „ein System drin zu haben“, betont Thieme. „Wir machen doch auch unser Controlling systematisch.“

„Wenn wir Defizite erkannt haben, dann stellen wir sie ab“, bringt der Unternehmer es auf den Punkt. Und das geschieht so schnell wie möglich. So war es auch, als Thieme eine Checkliste mit zu beachtenden gesetzlichen Richtlinien für einen Hotelbetrieb erstellte und ihm „eine Richtlinie durch die Lappen ging“. Auf Grund dessen waren nicht genug Feuerlöscher in dem Haus, was bei einer Brandschutzkontrolle auffiel. Es gab eine Frist von vier Wochen, der Unternehmensberater besserte binnen einer Woche nach. „Schnelligkeit ist ganz wichtig“, hebt Thieme hervor. „Da muss man auch mal was anderes sausen lassen.“

Genau so wichtig ist die Präsenz der Unternehmensberater. Diese war auch gefragt, als Thieme und Wortmann in einem Hotel ein Qualitätsmanagementsystem einführten. Plötzlich fehlte die Arbeitsanweisung für die Mitarbeiter, in der alle Arbeitsschritte für die Angestellten festgehalten sind. War sie nur in den Untiefen des Hotel-Computers „verschwunden“? Oder war sie gar nicht da? „Da müssen wir handeln“, sagt Thieme. „Dann komme ich vor Ort.“

Die beiden Unternehmensberater suchen den direkten Kontakt zum Kunden. So haken sie immer noch einmal nach, wenn ein Auftrag abgearbeitet ist. „Ist alles okay, machen wir nichts mehr“, so das Credo der beiden Partner. „Wenn nicht, bieten wir noch mal eine Beratung an.“ Diese Extra-Betreuung ist auch für sie gut. „Es lohnt sich“, sagt Thieme. Denn vom besseren Service profitiert nicht nur der Kunde, sondern auch das Unternehmen selbst: „Die Kundenzufriedenheit bringt uns neue Kunden“, sind Thieme und Wortmann überzeugt.

Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe rund um die touristische Servicekette ausgerichtet ist. Dazu zählen nicht nur Betriebe in Gastronomie und Hotellerie, sondern auch Tourist-Informationen, Taxiunternehmen und Einzelhandelsbetriebe. Über 12.000 ausgebildete Qualitäts-Coaches und mehr als 1.900 Betriebe arbeiten schon jetzt stetig an Maßnahmen zur Serviceoptimierung, die speziell auf die Unternehmen zugeschnitten sind. Zertifiziert werden sie dafür mit dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Die Initiative soll zum Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Deutschlandtourismus werden. Damit werden Arbeitsplätze gesichert und die Position des Reiselandes Deutschland nachhaltig gestärkt. Denn die Reisenden wissen: Service macht den Unterschied! Finanziell förderte das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) in der Startphase die Koordinierung von ServiceQualität Deutschland. Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen zählen zu den bislang 15 beteiligten Bundesländern.

Alle Informationen zum bundesweiten Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland finden Sie auf der Internetseite www.servicequalitaet-deutschland.de.

Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Kooperationsgemeinschaft
„ServiceQualität Deutschland“
c/o Deutscher Tourismusverband e.V.
Nicole Habrich, Tel. 02 28 / 985 22 14
habrich@deutschertourismusverband.de

ServiceQualität Deutschland in Berlin
c/o Deutsches Seminar für Tourismus
Simone Mihlan, Tel. 0 30 / 23 55 19 0
info@dsft-berlin.de p.de