



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 Bremen die Fischfeinkost Brenner vor.

„Wir nehmen uns Zeit für unsere Kunden“

In einer der Fischhallen in Bremerhaven erwartet die Händler jeden Montag frischer Kuchen. Die Großhandelskunden, die sich hier ihren Fisch besorgen, können sich auch gleich das nötige Zubehör kaufen. Und der mobile Fischhändler leiht sich bei Bedarf einen Anhänger aus. Die Fischfeinkost Brenner bietet ihren Kunden mehr Service.

An der Packhalle V Abt. 6. 27572 Bremerhaven haben Anja Brenner und ihr Mann eine Kaffee-Bar eingebaut. Dort schenken sie Kaffee und Tee aus. Jeden Montag – montags spielt sich in den Fischhallen das Hauptgeschäft ab – ist auch Kuchen im Angebot. Draußen vor der Fischhalle lädt eine Bank zum Verweilen ein.

„Jeder kümmert sich um die Kunden, zu denen er einen guten Draht hat“, sagt Anja Brenner. Gemeinsam mit ihrem Mann, zwei Angestellten und drei Auszubildenden betreibt die Inhaberin die Fischfeinkost Brenner. „Wir nehmen uns viel Zeit für unsere Kunden.“ Dabei geht es oft ums Zuhören.

Gerne geben die Brenners ihren Kunden auch Informationen weiter – zum Beispiel von der Messe, auf der sie kürzlich waren.

Seit September 2008 ist die Fischfeinkost Brenner mit ServiceQualität BremenBremerhaven, offizieller Partner der ServiceQualität Deutschland, ausgezeichnet. Das innerbetriebliche Qualitätsmanagementsystem hilft Unternehmen dabei, ihren Service zu verbessern. „Wir haben unseren Betrieb Schritt für Schritt durchleuchtet – und viel verändert“, erzählt die Inhaberin. Die Kaffee-Bar ist nur eine Neuerung unter vielen, das kleine Team hat komplett umgebaut. In dem neuen Verkaufsraum vorne steht nun ein Tresen in einem kleinen Matjeskarren.

Neben dem Fisch verkaufen die Brenners dort inzwischen auch spezielle Messer, Löffel, Zangen und Aufschnittgabeln – kurzum alle Verkaufsutensilien, die ein mobiler Fischhändler braucht. „Die Händler kriegen das hier“, versichert Anja Brenner. „Was wir nicht da haben, kann ich besorgen.“ Mit diesem zusätzlichen Service hofft die Fischfeinkost, neue Kunden zu gewinnen.

Neu ist auch der Verleih eines Anhängers. Bis voriges Jahr nutzten Brenners diesen noch selbst, denn sie waren auch als mobile Fischhändler unterwegs. Jetzt ist der Anhänger ausschließlich für ihre Kunden da. So etwas spricht sich herum.

Bei allem, was sie anbietet, setzt die Fischfeinkost Brenner auf ein einfaches Rezept: „Die Qualität muss stimmen“, sagt die Inhaberin. Hinzu kommt die unverzichtbare Garnitur: „Entscheidend ist, dass der Kunde sich wohl fühlt“, betont Anja Brenner.

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. Knapp 13.000 ausgebildete Qualitäts-Coaches und nahezu 2.000 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 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 BremenBremerhaven
c/o Institut für Wissenstransfer an der
Universität Bremen GmbH
Berit Godbersen, Tel: 04 21 / 244 55 24
godbersen@ifw.uni-bremen.de