



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

PRESSE

Presseinformation

Deutschland zählt 13.000 Qualitäts-Coaches

Immer mehr Betriebe setzen auf Service

Bonn, 16. September 2009: Für ServiceQualität Deutschland ist die 13 eine Glückszahl: Insgesamt 13.000 Qualitäts-Coaches zählt die Initiative jetzt. Sie alle sorgen dafür, dass sich der Service in den Betrieben weiter verbessert.

„Immer mehr Unternehmen erkennen, wie wichtig es ist, noch stärker auf die Wünsche der Kunden einzugehen“, sagt der Präsident des Deutschen Tourismusverbandes e.V., Reinhard Meyer, dazu. „Mit ServiceQualität Deutschland arbeiten die Betriebe systematisch daran, die Qualität in Ihrem Unternehmen zu steigern.“

Die Ausbildung mindestens eines Mitarbeiters zum Qualitäts-Coach ist dabei der erste Schritt. Sie ist Voraussetzung, um an der Stufe I des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland teilzunehmen. Eineinhalb Tage lang schulen erfahrene Dozenten ausgewählte Mitarbeiter praxisnah. In den Seminaren geht es darum, Service konsequent aus Kundensicht zu betrachten. Dafür erarbeiten die Dozenten mit den Schulungsteilnehmern Ideen und Instrumente. Wichtig ist dabei, individuell auf jedes einzelne Unternehmen einzugehen.

Vorreiter in punkto Qualitäts-Betriebe ist Baden-Württemberg, das derzeit 349 zertifizierte Betriebe in seinem Land zählt. Dem Spitzenreiter folgen Rheinland-Pfalz mit 340 und Niedersachsen mit 260 Qualitäts-Betrieben.

Die so genannten „Q-Coaches“ nehmen das Gelernte aus den Seminaren mit zurück ins Unternehmen. Dort lautet die Aufgabe, das gesamte Team einzubinden. Gemeinsam analysieren die Mitarbeiter einzelne Bereiche des Betriebes und arbeiten dabei Defizite und Servicelücken heraus. In einem Aktions- und Maßnahmenplan legt das Unternehmen dann Verbesserungen fest, um zu mehr Freundlichkeit und Professionalität – kurzum zu einer besseren Servicequalität – zu gelangen. So werden neue, innovative Serviceideen generiert. Gemeinsam mit dem gesamten Team führt der Qualitäts-Coach den Betrieb zu der Zertifizierung ServiceQualität Deutschland – Stufe I.

In ganz Deutschland gibt es inzwischen über 2.000 so genannte „Q-Betriebe“ der Stufe I, die von ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet sind. Hinter dem Seminar- und Zertifizierungssystem steht ein praxisnahes Qualitätsmanagement, das sich einfach umsetzen lässt. Bereits 15 Bundesländer hat das überzeugt: Sie stehen hinter dem System, um die Servicequalität ihrer Unternehmen nachhaltig zu verbessern.

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

HINTERGRUND

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 Arztpraxen, Banken und Taxiunternehmen. 13.000 ausgebildete Qualitäts-Coaches und über 2.000 ausgezeichnete 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 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 beteiligen sich an dieser bundesweiten Qualitätsinitiative.

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