



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 sich Niedersachsen mit der Service Initiative Papenburg vor.

„Wir wollen die gesamte Stadt mitnehmen“

Ein freundlicher Taxifahrer empfängt den Gast am Bahnhof, am Hotel angekommen, hält der Portier ihm die Tür auf und im Modegeschäft erwartet eine zuvorkommende Verkäuferin den Kunden. Guter Service in der ganzen Stadt – dieses Ziel verfolgt die Papenburg Tourismus GmbH (PTG) und gewinnt immer mehr Unternehmen für die Initiative.

Papenburg, 13. Oktober 2009: „Der Gast nimmt die Stadt als Ganzes wahr“, ist Jan Westphal, Geschäftsführer der PTG, überzeugt. „Deshalb wollen wir die gesamte Stadt mitnehmen!“ So startete die Papenburg Tourismus GmbH bereits im Sommer 2008 die City-Offensive „Servicefreundliche Stadt“ in Niedersachsen. Sie selbst ging mit gutem Beispiel voran: Die PTG ist seit Dezember 2008 mit dem Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland – eine Initiative, die der Deutsche Tourismusverband koordiniert – ausgezeichnet. Das branchenübergreifende, innerbetriebliche Qualitätsmanagementsystem hilft Unternehmen, gezielt ihren Service zu verbessern.

Diese Hilfe hat auch der Gasthof Tepe in Papenburg in Anspruch genommen. Wer schon öfter hier war, der erlebt einen Service der besonderen Art: Das Haus pflegt eine Kundenkartei, in der sich alle Stammgäste wieder finden. Dort stehen ihre Vorlieben und Wünsche, die sie in der Vergangenheit äußerten. So kann der Gasthof den Bedürfnissen der Kunden stets vorausgreifen. Solch guten Service wünscht sich die PTG überall in der Stadt.

Papenburg ist offensichtlich auf einem guten Weg dorthin: Bis Ende August 2009 waren bereits dreizehn Unternehmen in der Stadt mit dem Siegel ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet. „Es gibt sogar ein zertifiziertes Busreiseunternehmen“, freut sich Jan Westphal. Hinzu kommen klassisch touristische Betriebe wie beispielsweise das Comfort-Hotel „Stadt Papenburg“, oder der gastronomische Betrieb „Cafe Mozart“. Auch zwei Modehäuser zählen bereits zu den ausgezeichneten Unternehmen, sowie ein Elektro-Fachgeschäft – und eine Bäckerei.

Damit auch Auswärtige auf der Suche nach ihren Brötchen schnell fündig werden, hat die Bäckerei Ganseforth als Besonderheit ein großes Hinweisschild weit vor den Türen aufgestellt. Vorher wusste wohl kein Gast so richtig, dass es im Obi-Markt Papenburg auch Backwaren zu kaufen gibt. Seit die Bäckerei Ganseforth mit ServiceQualität Deutschland zertifiziert ist, warten auf alle Einkäufer zudem freie Parkplätze – extra reserviert nur für ihre Kunden! Ein besonderes Anliegen der PTG ist es bei Ihrer Initiative den Einzelhandel mit ins Boot zu holen. „Denn neben den touristischen Dienstleistungsbetrieben profitieren auch Geschäfte von unseren Gästen“, betont Westphal, „und Kunden erwarten selbstverständlich überall einen ausgezeichneten Service!“

Für die Initiative ServiceQualität Deutschland in Papenburg geht die PTG mit ihren umgesetzten Maßnahmen im eigenen Haus bereits mit gutem Beispiel voran. Genauso wichtig ist es der Papenburg Tourismus GmbH aber, dass sich die Stadt insgesamt gut positioniert.“ Denn Westphal weiß: „Jede Gemeinschaft wird von außen immer wieder als Ganzes wahrgenommen. Durch unsere Initiative sollen alle Partner in der Stadt die Gelegenheit bekommen, ihren Service permanent weiter zu entwickeln, um den Kunden und Gast stets durch ein „Quäntchen Mehr an Service“ zu überraschen“. Als nächste Initiative plant die Papenburg Tourismus GmbH einen runden Tisch, bei dem nicht nur Informationen ausgetauscht werden. Er soll auch dazu beitragen, der Öffentlichkeit die in den Betrieben entwickelten „Service Projekte“ regelmäßig vorzustellen.

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.

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 Niedersachsen
c/o TourismusMarketing Niedersachsen GmbH
Agnetha Gläß, Tel. 05 11 / 27 04 88 24
glaess@tourismusniedersachsen.de