



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 stellen wir Ihnen Sachsen-Anhalt mit der Anhaltischen Landesbücherei Dessau vor.

„Beratung und Service – das ist unser Plus“

An der Ausleihtheke gelten festgelegte Standards, damit die Kunden immer den gleichen Service erhalten. Im Lesesaal will das Personal „Nischen schaffen“, damit die Menschen noch länger und lieber bleiben. Für die Anhaltische Landesbücherei Dessau ist „Servicequalität die Zukunft“.

Dessau, 12. November 2009: Wer ein Buch oder eine CD zurückbringt, erhält sofort Einblick in sein Kundenkonto. Dieses gleichen die Mitarbeiter der Anhaltischen Landesbücherei Dessau immer mit dem Kunden ab. Dabei sagen sie ihm auch gleich, wann der Termin für die nächste Abgabe ist. Wer sich etwas Neues ausleihen will, findet leicht einen Ansprechpartner – selbst wenn die Mitarbeiter der Bibliothek zwischen den Regalen unterwegs sind. Denn seit Neuestem trägt jeder von ihnen ein Namensschild. „Es kommt auf die Details an“, ist Sabine Lori überzeugt.

Die Mitarbeiterin der Landesbücherei hat sich zum so genannten Qualitäts-Coach ausbilden lassen. Mit Erfolg: Am 23. Oktober 2009 erhielt die

Anhaltische Landesbücherei Dessau das Gütesiegel ServiceQualität Deutschland. Das innerbetriebliche Qualitätsmanagementsystem – auf Bundesebene vom Geschäftsbesorger, dem Deutschen Tourismusverband (DTV) koordiniert – hilft Unternehmen, gezielt ihren Service zu verbessern.

Wichtig ist dabei der zwischenmenschliche Kontakt. So bat Sabine Lori eine ältere Dame, die mehrfach CDs beschädigt hatte, zum Gespräch. „Ich habe ihr nicht die Schuld gegeben, sondern gefragt, woran es liegen kann“, erzählt die Bibliotheksangestellte. So sei die Kundin „quasi von selbst“ darauf gekommen: Weil sie nachts nicht schlafen konnte, legte sie CDs ein, ohne das Licht anzumachen. Und futterte beim Hören Zwieback. Sabine Lori macht sich Notizen – wie immer in solchen Fällen. „So ein Gespräch führe ich nicht einfach an der Ausleihtheke“, hebt sie hervor. „Dazu braucht es Ruhe und Zeit.“

Ruhe sollen die Menschen auch im Lesesaal finden. Diesen gestaltet die Anhaltische Landesbücherei Dessau derzeit um. Mit neuen Regalen schafft sie für die Leser gemütliche Eckchen, in die diese sich zurückziehen können. Sind im Lesesaal Veranstaltungen, lassen die Regale sich einfach herausrollen. Das ist eine von insgesamt zehn Maßnahmen, welche die Bibliothek im Zuge von ServiceQualität Deutschland im ersten Jahr verwirklicht.

Hinzu kommen viele neue Ideen – quasi als „Folge von ServiceQualität Deutschland“: So lädt die Anhaltische Landesbücherei Dessau ihre Stammler am 6. November 2009 zum Kaffeetrinken ein, um „ins Gespräch zu kommen“. „Die Bibliothek will sich als Ort der Kommunikation profilieren“, erklärt die Mitarbeiterin und fügt hinzu: „Wer beraten werden will, der ist bei uns gut aufgehoben.“ So hebt sich die Landesbücherei auch von den virtuellen Bibliotheken im Netz ab. Sabine Lori betont: „Beratung und Service – das ist unser Plus.“

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. Über 13.500 ausgebildete Qualitäts-Coaches und mehr als 2.100 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 Sachsen-
Anhalt
Pressestelle: Hochschule Harz (FH)
Claudia Kusebauch, Tel. 039 43 / 659 860
ckusebauch@hs-harz.de