

# ServiceQualität Deutschland ...

... hat Fahrt  
aufgenommen!



Tourismustag Rheinland-Pfalz, 20.11.2008  
Claudia Gilles, Hauptgeschäftsführerin DTV e. V.

# Was ist ServiceQualität Deutschland?

- Zusammenschluss der bis 2006 unabhängig voneinander agierenden Landesinitiativen, wie z.B. ServiceQualität Rheinland-Pfalz
- 2007 erfolgte Gründung der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland
- Gemeinsame Weiterentwicklung der Systeminhalte, um innerhalb Deutschlands die touristische Servicequalität anhand eines einheitlichen Systems zu optimieren



# Was ist ServiceQualität Deutschland?

- **Flächendeckende Verbreitung in Deutschland macht die Initiative mehr und mehr zu einer gesamtdeutschen Serviceinitiative**
- **Bis 2010 nutzen alle Länder die einheitliche Bezeichnung ServiceQualität Deutschland und ein einheitliches Layout**





# Rheinland-Pfalz setzt auf Qualität

- Gehört seit 2005 zu den ersten Ländern mit ServiceQualität
- Qualität spielt für Rheinland-Pfalz auch weiterhin Schlüsselrolle in den Bereichen:
  - der touristischen und kulturellen Infrastruktur
  - sowie der touristischen Dienstleistungskette

# Aktuelle Zahlen (Stand Nov. 2008)

Bundesland	Q-Coache Stufe I	Q-Betriebe Stufe I	Q-Trainer Stufe II	Q-Betriebe Stufe II	Q-Betriebe Stufe III
Baden-Württemberg	2.034	266	167	13	6
Bayern	68				
Berlin	9				
Brandenburg	1.239	108	86	16	2
BremenBremerhaven	101	50			
Mecklenburg- Vorpommern	36	6			
Niedersachsen	1.431	191	149	11	
Rheinland-Pfalz	1.770	278	68	11	
Saarland	80				
Sachsen	1.155	183	71	11	
Sachsen-Anhalt	580	58	26		
Schleswig-Holstein	485	59			
Thüringen	651	145	88	7	
<b>Gesamt</b>	<b>9.639</b>	<b>1.347</b>	<b>655</b>	<b>69</b>	<b>8</b>



Punkten auch Sie mit  
ServiceQualität Deutschland!

# ServiceQualität Deutschland



- Erste bundesweit agierende Hotelketten bzw. -kooperationen setzen SQ Deutschland um
- Weitere haben Interesse (z. B. Neue Dorint GmbH, Landidyll, Ringhotels)
- Gemeinsame Ausrichtung auf SQ Deutschland erhöht den Bekanntheitsgrad bei Kunden und Gästen
- Länder können gemeinsames Marketing angehen und Synergien nutzen
- DTV Geschäftsbesorger und zentraler Ansprechpartner der Kooperation

# ServiceQualität Deutschland – Inhalte und Vorteile

- Siegel für Ausstattungsqualität, wie Sterneklassifizierung sind notwendig, werden vom Kunden aber vorausgesetzt!
- Wichtiger werden permanente Kundenorientierung und Optimierung des Servicegedankens
- ServiceQualität hilft dem qualitätsorientierten Anbieter die Qualität bei der Erbringung seiner Dienstleistung systematisch zu optimieren und den Kunden nachhaltig zu begeistern.
- Entwicklung individueller Maßnahmenpläne in den Unternehmen

# ServiceQualität Deutschland – Inhalte und Vorteile

- **Dreistufiges Schulungs- und Zertifizierungssystem**  
(Jedes Unternehmen entscheidet selbst, bis zu welcher Stufe es geht.)
- **Branchenübergreifender Ansatz – Jedes tourismusrelevante Unternehmen kann mitmachen**
- **Mitarbeiter werden bei den Verbesserungsprozessen von Anfang an einbezogen und dadurch motiviert.**

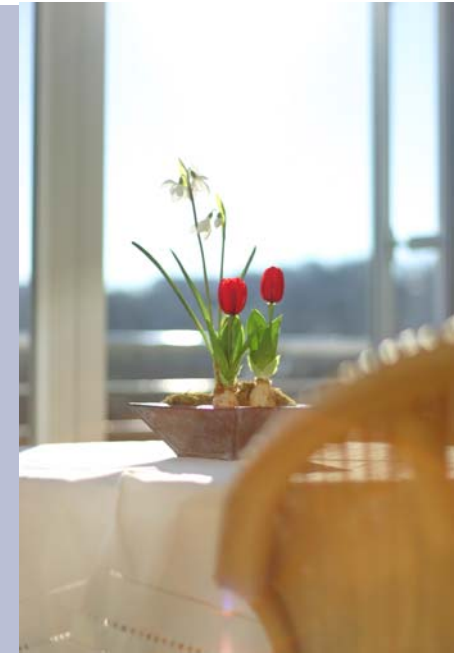
# Notwendiges Zusammenspiel der touristischen Dienstleistungskette



# Beispiele für SQ Maßnahmen

## Für ein Hotel

- Einführung von regelmäßigen Gästebefragungen und Auswertungen
- Regelmäßige Mitarbeiterschulungen
- Bessere Beschilderung der Parkplätze
- Staumeldung bei Abreise



## Für eine Touristinformation

- Informationsmaterial in mehreren Sprachen
- Beratungsecke für Gäste
- Durchgehende Öffnungszeiten über die Mittagszeit
- Reaktionszeit auf Gästeanfragen verbessern

# Beispiele für verblüffende Serviceideen

- Eine Touristinformation, die an einem heißen Sommertag ihren Gästen mal ein Eis spendiert.
- Vor Antritt der gebuchten Reise, werden Postkarten an die Gäste verschickt: "Wir freuen uns auf Ihr Kommen, ..., dieses Wetter erwartet Sie ..."



## Ihre Ansprechpartner ...

... in Rheinland-Pfalz:

[www.servicequalitaet-rlp.de](http://www.servicequalitaet-rlp.de)

Dirk Weidemann

Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH

Tel. 02 61 / 915 20 -15

Fax 02 61 / 915 20 -40

... deutschlandweit:

[www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de)