

ServiceNews

Ausgabe 3 | 10



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-RZ NOTIERT

Runde Zahl für Niedersachsen

300 QI und QII-Betriebe gibt's seit Juni 2010 in Niedersachsen. Die Zertifizierung der Ritterhuder Tourismus und Veranstaltungen GmbH rundete die Zahl. Eine Q-Maßnahme: regelmäßige Kundenworkshops zum besseren Austausch mit diesen.

Kanutouristiker und Qualitäts-Coach zugleich

Alles neu macht der Herbst: Erstmals bietet die Bundesvereinigung Kanutouristik Interessierten die Möglichkeit, sich sowohl als Kanutouristiker, als auch als Qualitäts-Coach schulen zu lassen. Weitere Infos auf: www.kanutouristik.de



Serviceinitiativen in Brandenburg gekoppelt

Die Tourismusakademie Brandenburg und der dortige DEHOGA bündeln ihre Angebote: Landesunternehmen sparen, wenn sie an zwei oder drei Qualitätsinitiativen – SQD, Hotelklassifizierung, Brandenburger Gastlichkeit – gleichzeitig teilnehmen. Das zahlt sich für Unternehmen UND Gäste aus!

„Rhein in Flammen®“-Reedereien setzen auf's Q

Gemeinsames Marketing, gemeinsame Qualitätsverbesserungen: Die an „Rhein in Flammen®“ beteiligten Reedereien wollen Kundenansprüchen noch besser gerecht werden. Dafür bietet die Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH einen auf Reederthemen zugeschnittenen SQD-Kurs an.



Die stolzen „Qualitäts-Hoteliers“ vor dem Warener Hafen mit ihren Ehrengästen DTV-Präsident Reinhard Meyer (zweite Reihe 1.v.l.), DEHOGA MV-Präsident Guido Zöllick (zweite Reihe 2.v.l.), Landrätin Bettina Paetsch (erste Reihe 1.v.l.) und der Bürgermeister der Stadt Waren, Günther Rhein (erste Reihe 4.v.r.)

Waren an der Müritz und seine 19 Qualitäts-Hoteliers

Wer auf Qualität und deren kontinuierliche Verbesserung setzt, ist der Konkurrenz auf Dauer überlegen! Das haben auch 19 Hotels der Hotelvereinigung in Waren an der Müritz erkannt. Hier haben sich vor über zehn Jahren insgesamt 24 Hotels und Pensionen des Ortes zusammengeschlossen, um das Feriengebiet durch anspruchsvollen Service und ausgefallene Angebote bekannter zu machen.

Mit der Teilnahme an SQD haben jetzt 19 dieser Hotels den nächsten Schritt in Richtung höchster Servicequalität gemacht. Der Präsident des Deutschen Tourismusverbandes Reinhard Meyer und Guido Zöllick, Präsident des DEHOGA Mecklenburg-Vorpommern, sowie die Landrätin des Müritzkreises Bettina Paetsch und der Bürgermeister der Stadt Waren Günther Rhein überreichten den Hoteliers am 30. Juni das begehrte Q der Stufe I.

Meyer lobte die Vorbildfunktion der Betriebe, welche die Notwendigkeit eines stets guten und kundenorientierten Services erkannt hätten. Er ermunterte sie: „Stellen Sie auch künftig ihren Service immer wieder hinsichtlich ihrer Kundenorientierung in Frage! Passen Sie ihn dementsprechend an und entwickeln Sie ihn weiter!“

Doch nach der ersten Stufe sollte nicht Schluss sein: Fred Schuhr, Projektleiter der Qualitätsoffensive im Gastgewerbe des DEHOGA Mecklenburg-Vorpommern, legte den Betrieben die Auszeichnung mit QII und QIII ans Herz.

Ob es bei QI bleibt oder nicht – 19 Qs in Waren heißen: Über die Hälfte der Warener Hotels hat sich für SQD entschieden.

Ein Ferienort mit Vorbildfunktion!



Wer kauft, war vom Service überzeugt

Hätten Sie gedacht, dass durchschnittlich über die Hälfte der deutschen Verbraucher einverstanden ist, für einen exzellenten Service mehr Geld zu bezahlen? Und dass rund zwei Drittel der Verbraucher denken, dass guter Service infolge der Wirtschafts- und Finanzkrise noch mehr an Bedeutung gewonnen hat?

Wussten Sie aber auch, dass Kunden genaue Vorstellungen davon haben, was sie unter gutem Service verstehen? Denn für mehr als drei Viertel der deutschen Verbraucher spielt laut einer Umfrage des American Express Global Customer Service Barometers die persönliche Erfahrung mit einem Unternehmen die größte Rolle bei der Kaufentscheidung. Dieser Faktor ist meist eng mit der Servicequalität eines Unternehmens verknüpft. Das zeigt: Guter Service ist den Konsumenten heute wichtiger denn je. Unsere Bemühungen sind also richtig!

Die ermittelten Zahlen der repräsentativen Umfrage unter 1.000 deutschen Verbrauchern sind durchaus interessant: Durchschnittlich wären alle Befragten jeden Alters bereit, sieben Prozent mehr zu bezahlen – wenn der Service überzeugt. Mehr als die Hälfte der Befragten hat aufgrund guter Erfahrungen mit dem Service eines Unternehmens sogar schon mehr Geld für ein Produkt oder eine Dienstleistung ausgegeben.

Neben gutem Service beeinflusst nur noch das Preis-Leistungsverhältnis maßgeblich die Kaufentscheidung. Guter Service besteht für die Verbraucher dabei aus mehreren Komponenten: Besonders hohe Bedeutung hat für 90 Pro-

zent, dass ihre Anliegen effektiv bearbeitet werden. 86 Prozent legen Wert auf einen sachkundigen Ansprechpartner. Wie schnell Anfragen beantwortet und Probleme gelöst werden, ist für drei Viertel aller Befragten ein wichtiger Aspekt. Zu gutem Service gehört außerdem für mehr als die Hälfte der Befragten der persönliche Kontakt zu den Ansprechpartnern.

Des Weiteren sind persönliche Erfahrungen und Empfehlungen ausschlaggebend für das Kaufverhalten: Für 65 Prozent der Befragten entscheidet die Servicequalität darüber, wo sie einkaufen oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Zudem gibt rund ein Drittel der Befragten an, sich von den Erfahrungen von Freunden und Verwandten sowie vom Unternehmensimage beeinflussen zu lassen. Bei den jungen Berufstätigen unter 30 Jahren legt sogar jeder Zweite besonders großen Wert auf Empfehlungen aus dem privaten Umfeld.

Die Verbraucher sind allerdings auch kritisch: 43 Prozent der Befragten sehen keine positive Veränderung im Service, 23 Prozent empfinden ihn jetzt sogar als schlechter. Nur 28 Prozent der Befragten geben an, dass sie seitens der Unternehmen stärkeres Bemühen bei ihren Serviceleistungen wahrnehmen. Diese Zahlen sollten uns ein Ansporn sein, da weiter zu machen, wo wir ansetzen. Denn die Zahlen belegen, in welchem hohem Maße wir von hoher Servicequalität profitieren können. Schließlich ist sie auf Dauer Kauf entscheidend!

Wenn Sie noch mehr Zahlen zur Servicequalität studieren wollen, klicken Sie bitte [hier](#).

SQD überwindet Grenzen: erste Q-Betriebe in Italien

13 Betriebe im italienischen Adria-Badeort Lignano Sabbiadoro wissen: Servicequalität Deutschland bedeutet auch in Italien einen erheblichen Wettbewerbsvorteil.

Am 25. Juni erhielten diese Betriebe für die erfolgreiche Q-Zertifizierung ihre Urkunden aus den Händen des Präsidenten des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes, Siegfried Gallus. Neben Gallus überreichte Pierfrancesco Bocus, Präsident der Hotelgenossenschaft Lignano, die Auszeichnungen. „Wir müssen unsere eigenen Ideen zur Verbesserung einbringen und gemeinsam mit unseren Mitarbeitern das Qualitätsniveau anheben. Nur so können wir unsere Gäste täglich aufs Neue begeistern und an uns binden“, so Bocus.

Gallus lobte die italienischen Betriebe für ihren Willen, noch besser auf Kundenwünsche eingehen zu wollen. Gleichzeitig stellte er die Notwendigkeit eines einheitlichen Qualitätsmanagementsystems heraus. Denn schließlich kenne der Tourismus keine Grenzen!

Das erste, serviceorientierte Bonbon können Urlauber in Lignano schon lutschen: Die Hotelgenossenschaft gewährt allen Gästen von Q-Betrieben 15 Prozent Preisnachlass auf Übernachtungen in Lignano – unabhängig von Aufenthaltsdauer und Personenanzahl.



Museen, Ausgrabungen, Stiftungen – 13 Qs für Saarlands Museumslandschaft

Tourismus und Kultur gehören zusammen. Da sind sich beide Seiten einig. Nun hat das Saarland diese Koexistenz zu einer Partnerschaft weiterentwickelt: Hier kooperieren die Tourismus Zentrale Saarland und der Saarländische Museumsverband, um Servicequalität auch in kulturelle Institutionen zu transportieren.

Tholey war Geburtsort dieser Zusammenarbeit: Hier fand das erste Seminar mit 13 Teilnehmern aus acht – ganz unterschiedlichen – Museen sowie dem saarländischen Museumsverband und der Tourist-Information St. Wendeler Land statt.



Glücklich präsentieren die frisch ausgebildeten Qualitäts-Coaches ihre Urkunden.

Ziel dieses gegenseitigen Engagements ist es, den frischen Wind von SQD durch möglichst viele Museen wehen zu lassen und dabei den Besucher in den Mittelpunkt zu stellen. Schließlich ist der Gast derjenige, der von seinen Erlebnissen erzählt und so neue Besucher ins Museum lockt – zum Beispiel ins Museum für Mode und Tracht in Nohfelden oder ins Deutsche Zeitungsmuseum in Wadgassen oder aber auch in die Stiftung Marpinger Kulturbesitz in Marpingen.

Die jeweils ausgebildeten Qualitäts-Coaches versuchen nun, das Museumsangebot noch erlebnisorientierter und abwechslungsreicher zu gestalten. Für die Kultur und den Tourismus!



Q-ERSCHLÄGER

Servicetipps rund um ServiceQualität Deutschland

„Weekly Empowerment“

Sind Sie auf der Suche nach Antworten auf Fragen wie „Peppige Meetings – geht das überhaupt?“, dann melden Sie sich für den kostenfreien Innovationsnewsletter der Schweizer Personalentwickler NeumannZanetti & Partner an. www.nzp.ch

Kinderhotel löst Babysitter-Engpass

Das Theater im Fischerhafen in Bremerhaven macht's für Familie Schneider möglich: Ein ruhiger Theaterabend, obwohl Babysitterin Meike abgesagt hat. Das Theater kooperiert mit einem Kinderhotel – so erleben die Schneiders den Hamlet, Sohn Paul die Piratennacht.

Lübecker „Wunscherfüller 2010“ gesucht

Die Lübeck und Travemünde Marketing GmbH hat erneut zur Suche nach dem service- und gastfreundlichsten Unternehmen – dem „Wunscherfüller 2010“ aufgerufen. An der Abstimmung in der Kategorie „Publikumspreis“ konnten alle Lübecker und Gäste teilnehmen. Mit Spannung erwartet die Stadt am 18. Oktober 2010 das Ergebnis...



Wie, das war's schon?!?

Ich möchte doch gern noch mehr über ServiceQualität Deutschland in den einzelnen Bundesländern erfahren!

Dann klicken Sie auf diese interaktive Landkarte. Denn hier finden Sie all das, was der Servicequalität neue Nahrung gibt und sie wachsen und gedeihen lässt: Länderspezifische Informationen, Seminartermine sowie Neuerungen und Entwicklungen rund um das Qualitätsmanagementsystem. Klicken Sie auf eines der Länder und Sie werden automatisch zu den

jeweiligen Länderkoordinierungsstellen sowie Ihren zuständigen Ansprechpartnern weitergeleitet.

Haben Ihnen die ServiceNews gefallen? Was fehlt? Was wünschen Sie sich für die nächsten Ausgaben? Wenn sie Ihrem Geschmack entsprechen, empfehlen Sie die ServiceNews weiter, wenn nicht – freuen wir uns auf Ihre Kritik. Denn auch wir möchten einfach immer besser werden!

Redaktionsschluss für die ServiceNews IV / 2010 ist der 10. November 2010.

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



Impressum

Kontaktadresse:

DTV Service GmbH

Geschäftsbesorger der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland

Bertha-von-Suttner-Platz 13, 53111 Bonn

info@q-deutschland.de

www.q-deutschland.de

Fotos: fotolia

Layout: www.pinger-edem.de

Abmeldung ServiceNews

Sollten Sie nicht länger an „ServiceNews“ interessiert sein, so senden Sie bitte eine E-Mail an den Absender, von dem Sie die ServiceNews erhalten haben. Vielen Dank!