

# ServiceNews

Ausgabe 1 | 12



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Q-RZ NOTIERT

## Qualitätsstufe QIII auf Internationaler Tourismus-Börse ITB Berlin 2012 verliehen

### Schulungstermine

#### Qualitätsmanager für Stufe QIII

Nach Beendigung der Pilotphase können nun deutschlandweit Betriebe die Stufe QIII einführen. Voraussetzung ist die Teilnahme eines/r Mitarbeiters/in an der Schulung zum QualitätsManager. Zwei Termine gibt es bereits: 17. bis 19. Juli 2012, Berlin und 25. bis 27. September 2012, Ort noch offen. Die Ausbildung kostet 995 Euro zzgl. MwSt. Quereinsteiger, die QI bzw. QII noch nicht besucht haben, müssen an einer Vorab-Schulung teilnehmen. Sie findet jeweils einen Tag vor der Ausbildung zum QualitätsManager statt, dauert drei bis vier Stunden und kostet pro Person 169 Euro zzgl. MwSt. Weitere Informationen erhalten Sie bei Simone Mihlan, Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e.V., Tel.: 030/235519-16, [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

#### Bundesweit die ersten Handwerksbetriebe auf dem Weg zum QII

Nach wie vor stammt weit über die Hälfte der Q-Betriebe aus dem Tourismus – doch Firmen aus anderen Branchen sind ihnen motiviert auf den Fersen: Zehn Handwerksbetriebe der Kooperation Handwerk Pro Ravensburg aus Baden-Württemberg wollen in diesem Jahr die Stufe QII erreichen.

#### Neu: Postkarte „lieber q“

„Eine Tasse Service? Guter Service lässt sich nicht bestellen – aber erleben“. Mit diesem Spruch wird die Werbe-Kampagne „lieber q“, die mit Fußball-Testimonial Alexandra Popp startete, fortgesetzt.

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



17 Betriebe aus ganz Deutschland haben den Anfang gemacht: Erstmals verlieh die Initiative ServiceQualität Deutschland das Q-Siegel der neu entwickelten Stufe QIII am 7. März auf der diesjährigen ITB in Berlin. Die Teilnehmer der Pilotphase waren die ersten, die das Qualitätsmanagementsystem der Stufe III in ihren Betrieben anwendeten und zugleich mit Verbesserungsvorschlägen optimierten.

Vor Einführung der von der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland ausgearbeiteten Stufe III konnten Betriebe die Zertifizierung mit QIII durch Anerkennung eines anderen ganzheitlichen Qualitätsmanagementsystems, zum Beispiel nach DIN EN ISO 9001, erlangen. Mit QI, QII und QIII können Dienstleistungsbetriebe jetzt das dreistufige System wie Lehrjahre durchlaufen und ihre Servicequalität kontinuierlich verbessern. QI und QII ermöglichen den Betrieben eine systematische Selbst- und Fremdeinschätzung zur Serviceverbesserung.

Gerade kleine Betriebe profitieren vom Stufensystem, „sie können die hohen Anforderungen herkömmlicher Systeme nicht auf Anhieb erfüllen und müssen an das Thema Servicequalität schrittweise

herangeführt werden“, sagte Claudia Gilles, Hauptgeschäftsführerin des Deutschen Tourismusverbandes e.V. auf der QIII-Verleihung.

17 Pilotbetriebe erhielten am 7. März die Auszeichnung QIII:

- Bad Freienwalde Tourismus GmbH
- Biosphäre Potsdam GmbH
- Campingpark Himmelpfort
- DEHOGA-Akademie
- Familien-Hotel Hochwald
- Hotel Anna Amalia
- Hotel Kolumbus GmbH
- Komfortcamping Senftenberger See
- Märchenhotel
- Mercure Hotel & Conference Center Walsrode
- Naturresort Schindelbruch
- NaturThermeTemplin GmbH
- Parkhotel Neuenkirchen Wilmlink GmbH & Co. KG
- Regensburg Tourismus GmbH
- Service-Reisen Heyne GmbH & Co. KG
- Wald-Solar-Heim
- Wangerland Touristik GmbH

Anmeldungen für die ersten Schulungen zum QualitätsManager für die Stufe QIII sind bereits möglich, siehe Rubrik Q-rz notiert.



## Gut gemacht! Unsere Q-Betriebe des Quartals – zur Nachahmung empfohlen ...

### LWL-Industriemuseum: Radfahrer willkommen – Kritik und Anregungen erwünscht



Die Qualitäts-Coaches des LWL-Industriemuseums bei der Verleihung des Q-Siegels in Anwesenheit des Museumsdirektors Dirk Zache (vorne, 2. v. l.), des LWL-Direktors Dr. Wolfgang Kirsch (vorne links) und Julia Bauer von Tourismus NRW (vorne, 2. v. r.)

Das LWL-Industriemuseum des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe ist ein Museum mit acht Standorten, u. a. in Dortmund, Bocholt und Lage. Alle acht Museumsstätten haben sich 2011 mit der Stufe I ServiceQualität Deutschland zertifizieren lassen. Der Betrieb aus Nordrhein-Westfalen mit rund 400.000 Museumsgästen jährlich hat an vielen seiner Standorte „Meinungskärtchen“ entwickelt. Das Besondere: Besuchern/innen wird auf Wunsch exklusiv ein Telefongespräch mit der jeweiligen Museumsleitung

des Standortes vermittelt. „Wir wollen Kritik und Anregungen vom anonymen Bewertungsbogen ins persönliche Gespräch holen – auf Leitungsebene“, erklärt Vera Lengersdorf, die für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zuständig ist und zugleich das ServiceQualität Deutschland-Projekt leitet. „Unsere Gäste sollen wissen, dass wir sie sehr ernst nehmen und ihnen auf Augenhöhe begegnen.“ Auch zu ihren zahlreichen Besuchern, die zu den an großen Radrouten gelegenen Museumsstätten mit dem Fahrrad anreisen, haben sich die rund 120 beteiligten Mitarbeiter/innen Gedanken gemacht: unter anderem können sie jetzt ihre Räder und das Gepäck an vielen Standorten bequemer und sicherer unterbringen.

### Azubi-Woche im Nells Park Hotel



Denise Kraft-Pütter und Thomas Pütter (rechts) mit „ihren“ Azubis

Das Nells Park Hotel in Trier ist seit 2010 mit der Stufe QII ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet. Um guten Service für die Gäste des Hauses in Rheinland-Pfalz garantieren zu können, setzt das Hotelier-Ehepaar Denise Kraft-Pütter und Thomas Pütter auf Qualität beim Personal. Dem demographiebedingten Rückgang von Schulabgänger- und Bewerberzahlen begegnete man mit einer Gastwoche der besonderen Art zur Fachkräftegewinnung und -bindung. Vertreter der Industrie- und Handelskammer, der Berufsbildenden Schule für Ernährung, Hauswirtschaft und Sozialpflege, dem Arbeitsamt Trier und der Tourist-Information Trier standen als kompetente Ansprechpartner zur Verfügung. Eingeladen waren sechs künftige Lehrlinge und die Eltern aller Auszubildenden.

Die elf Azubis des Hauses demonstrierten beispielsweise live beim sogenannten „Frontcooking“ – der Zubereitung unterschiedlicher klassischer Speisen direkt am Tisch – welche Anforderungen die Ausbildung im Hotel- und Gastronomiefach stellt. Über das Berufsbild des Kochs hinaus stellten die Lehrlinge aus den Ausbildungssparten Hotelfachmann/frau und Restaurantfachmann/frau ihr berufliches Fachwissen unter Beweis.

## Literaturtipps

### Das Hannibal Prinzip

*Joachim Franz, Christof Kreimeyer, Uwe Kuntz*

Die Autoren sehen in dem antiken Feldherrn Hannibal eine ideale Leitfigur für moderne Manager. Mutig führen, menschlich bleiben. Ihr Führungskonzept basiert auf diesen zentralen Werten, die Hannibal repräsentiert.

### Nur Tote bleiben liegen

*Anja Förster & Peter Kreuz*

Die Bestsellerautoren legen es darauf an, das lebendige Potenzial in Ihrem Unternehmen zu entfesseln. Sie zeigen, wie durch radikal anderes Denken und Handeln eine andere Art des Managements gelingen kann.

Weitere Infos unter

[www.q-deutschland.de/literatur.html](http://www.q-deutschland.de/literatur.html)

## Ist der Smalltalk ein Muss für jeden Service-Mitarbeiter?

**Auszug aus einem Interview mit Carolin Lüdemann, Expertin auf dem Gebiet des guten Stils im Geschäftsleben. In ihrem Knigge-Blog beantwortet sie regelmäßig Fragen zum guten Stil: [www.carolin-luedemann.de](http://www.carolin-luedemann.de) Das Interview führte Claudia Kusebauch / ServiceQualität Sachsen-Anhalt**

**Claudia Kusebauch:** Frau Lüdemann, ist der Smalltalk ein Muss für jeden Service-Mitarbeiter?

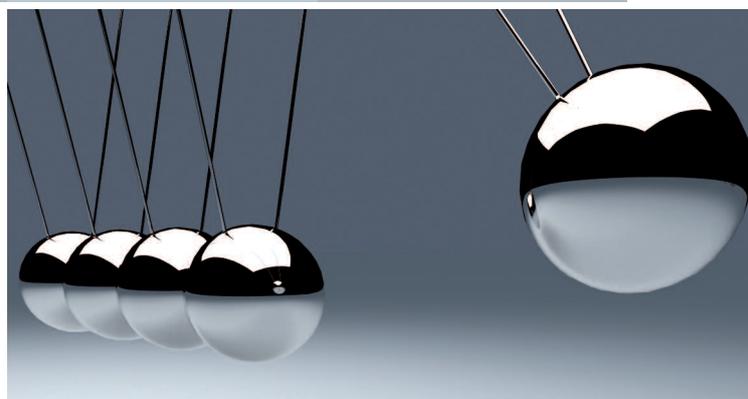
**Carolin Lüdemann:** Ich denke schon. [...] Der Gast hat das Bedürfnis, als Individuum wahrgenommen zu werden. Und das bedeutet eben auch, dass man nicht alle Gäste „über einen Kamm“ schert, sondern in der Lage ist, ganz individuell auf den Einzelnen zuzugehen und mit ihm zu plaudern.

**Claudia Kusebauch:** Wie plaudere ich mit Gästen und Kunden, ohne oberflächlich zu wirken?

**Carolin Lüdemann:** [...] Wenn zum Beispiel jeder Gast mit den gleichen Worten begrüßt wird oder man Standardfragen abspult, dann spielen der Einzelne und seine jeweilige Antwort gar keine Rolle mehr. Dann ist Smalltalk sinnlos. Vielmehr sollte man in der Lage sein, individuelle Gespräche zu initiieren. Wenn es zum Beispiel draußen regnet und der Gast kommt rein, kann ich sagen, dass es schön ist, dass er nun im Trockenen ist [...]. Im Anschluss könnte man die Hoffnung äußern, dass der Gast ja hoffentlich wenigstens nicht lange draußen im Unwetter unterwegs war. Dann erzählt er vielleicht, dass er mit dem Auto aus einem fünf Kilometer entfernten Städtchen gekommen ist und ich habe einen neuen Anknüpfungspunkt: nämlich die Stadt, aus der er kommt und die man vielleicht dann selber auch kennt. So ergeben sich Gemeinsamkeiten und Gespräche, die sich an den individuellen Gegebenheiten orientieren. Das gibt dem Gast das Gefühl, dass man sich aufrichtig für ihn interessiert [...].

**Claudia Kusebauch:** Was mache ich, wenn mein Kunde mit mir plaudern will, ich aber gar keine Zeit habe, zum Beispiel, weil das Telefon pausenlos klingelt?

**Carolin Lüdemann:** Also eigentlich hat derjenige Vorrang, der gerade da ist und vor einem steht. [...] Das bedeutet, dass der mir gegenüberstehende Kunde meine ganze Aufmerksamkeit verdient hat. Idealerweise sollte das Telefon nach kurzem Klingeln intern weitergestellt werden; denn sonst wird ja der Anrufer ungehalten [...]. Wenn es mal gar nicht anders geht, sollte man sich beim Kunden entschuldigen und ans Telefon gehen [...].



## Q-ERSCHLÄGER

### Servicetipps rund um Servicequalität Deutschland

#### An dieser Kasse geht es extra langsam

Eine Kasse für Kunden mit viel Zeit wurde im finnischen Supermarkt K-Citymarket eingerichtet. Sie richtet sich an ältere Menschen, Behinderte und Kunden, die es nicht eilig haben. Das Personal an der Langsam-Kasse packt die Waren in aller Ruhe ein und hilft den Kunden, wenn nötig, beim Bezahlen. Für die Wartenden dahinter wurden Sessel aufgestellt

#### Das iPad als Hilfsconcierge

Statt Zimmertelefon: Das Wiener Hotel Hollmann Beletage stellt seinen Gästen zum kostenfreien W-LAN auch das passende Endgerät zur Verfügung. Via iPad können Gäste die Stadt bereits im Hotelzimmer erkunden: mittels Maps und ausgewählten Apps. Voreingestellte E-Mailadressen und Skype-Accounts ermöglichen eine unkomplizierte Kommunikation mit der Rezeption des Hauses. Und mit Apples neuer Videochat-Funktion „Facetime“ sogar mit Live-Bild.

#### Mikrojobber erledigen lästigen Alltagskram

An der Tankstelle ein Bier holen, Umzugskisten schleppen oder ein Ikea-Regal zusammenbauen – solche Aufgaben können Amerikaner jetzt an professionelle „Erlediger“ auslagern. Das Prinzip von [www.taskrabbit.com](http://www.taskrabbit.com): Auftraggeber stellen die zu erledigende Aufgabe sowie ihre Lohnvorstellung ins Netz. Mikrojobber (sogenannte Runner) bewerben sich, indem sie ihr Minimalhonorar eingeben. Interessant ist die Qualitätssicherung: Potenzielle Runner werden von TaskRabbit vor der Registrierung kurz per Video interviewt. Danach erhalten sie für jede zuverlässig abgearbeitete Aufgabe Punkte, die für den Auftraggeber sichtbar sind.



## Wie, das war's schon?!?

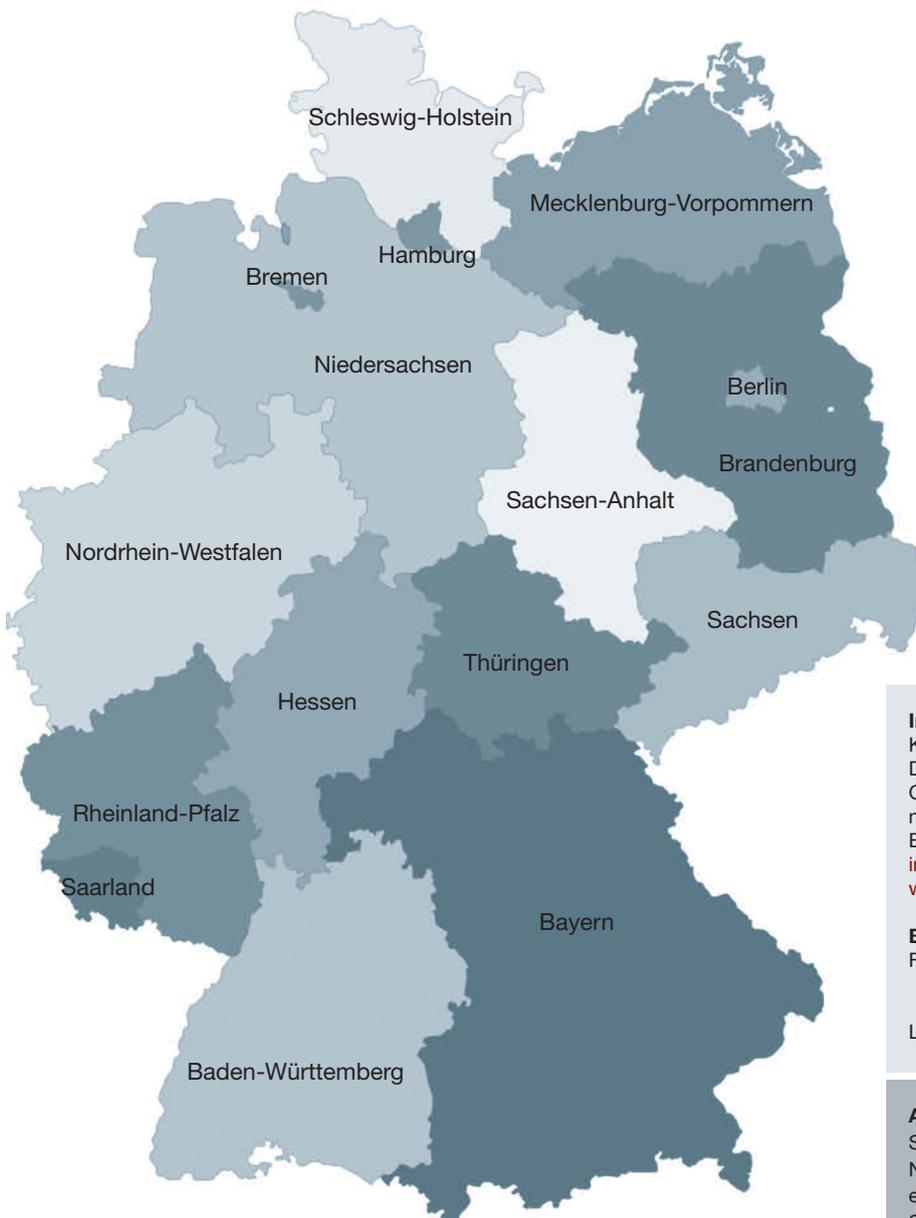
Ich möchte doch gern noch mehr über ServiceQualität Deutschland in den einzelnen Bundesländern erfahren!

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 2 | 2012 ist der 10. Mai 2012.**

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](mailto:info@q-deutschland.de)  
[www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

### Bildnachweis

Fotos: fotolia, LWL-Industriemuseum/  
Martin Holtappels, Nells Park  
Hotel, tmb-fotoarchiv/frank.ehler  
Layout: [www.pantamedia.com](http://www.pantamedia.com)

### Abmeldung ServiceNews

Sollten Sie nicht länger an den ServiceNews interessiert sein, so senden Sie bitte eine E-Mail an den Absender, der Ihnen die ServiceNews zugeschickt hat. Vielen Dank!