

# ServiceNews

Ausgabe 3 | 13



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-RZ NOTIERT

### Jahrestreffen in Bad Dürkheim

Am 4. und 5. September kamen Dozenten und Mitarbeiter der Landeskoordinierungs- und Prüfstellen aus ganz Deutschland zum jährlichen Treffen von ServiceQualität Deutschland im QII-Betrieb Gartenhotel Heusser zusammen.

Im Mittelpunkt der Gespräche stand die strategische Weiterentwicklung der Initiative.



### Guter Service ist ...

Im Sommer war ServiceQualität Sachsen-Anhalt zwei Monate mit einer Roadshow im eigenen Bundesland unterwegs.

„Was ist guter Service für Sie?“ wurden Passanten in neun Städten gefragt.

„Individuell behandelt werden“, „verstanden werden“, „Informationen und Erklärungen bekommen, ohne extra nachzufragen“ oder „auch mal eine Empfehlung bekommen“, „die volle Aufmerksamkeit geschenkt bekommen“ und „motivierte Mitarbeiter“ antworteten die Befragten unter anderem.

## Im Fokus: QualitätsGemeinschaften

Bisher konnten Betriebe das Q-Siegel einzeln oder im Rahmen einer Qualifizierung als Q-Stadt erwerben. Seit diesem Jahr gibt es die Auszeichnung auch für lokale und regionale Gemeinschaften wie Hotelkooperationen, Werbegemeinschaften oder Zusammenschlüsse von zertifizierten Leistungsträgern.

Die Betriebe erarbeiten gemeinsame Servicestandards und Selbstverpflichtungen und arbeiten damit zusätzlich in der Gruppe an ihrer Servicequalität. Damit erweitert die Initiative ServiceQualität Deutschland ihr Angebot auf insgesamt drei Kooperationszertifizierungen:

- **QualitätsStadt:** Branchenübergreifende Zertifizierung einer bestimmten Anzahl von Betrieben in Abhängigkeit von der Einwohnerzahl.
- **Lokale QualitätsGemeinschaft:** Branchenübergreifende Zertifizierung einer Kooperation, wie zum Beispiel eines eingetragenen Vereins, wobei mindestens 70 Prozent der Mitglieder Service-Q-Betriebe sein müssen.
- **Überregionale/regionale QualitätsGemeinschaft:** Zertifizierung einer Kooperation, wobei 100 Prozent der Mitglieder Service-Q-Betriebe sein müssen.

Voraussetzung für die Zertifizierung als QualitätsGemeinschaft ist neben der erforderlichen Anzahl an Q-Betrieben eine gemeinschaftliche Verpflichtung zu Standards und Maßnahmen. Die gemeinsame Zertifizierung verbessert die Dienstleistungsqualität, stärkt das Zusammengehörigkeitsgefühl und sorgt für einen verbesserten Austausch der Betriebe untereinander.

Der Erfahrungsaustausch stand auch beim jährlichen Treffen der Koordinatoren der Q-Städte im Mittelpunkt. Am 16. und 17. September kamen die Vertreter von 10 Q-Städten und die Ansprechpartner der Landeskoordinierungsstellen im hessischen Lich zusammen. „Wenn der Friseur dem Hotelier sagt, was er noch verbessern könnte, haben wir genau die branchenübergreifende Zusammenarbeit erreicht, die wir uns wünschen“, erklärt Sven Wolf aus der Bundeskoordinierungsstelle. Anne Leinweber, Projektmanagerin des Stadtmarketings Lich: „Für mich war interessant zu sehen, wie andere Städte den Q-Stadt-Prozess leben und gestalten. In Lich haben wir den Prozess gut in unser ganzheitliches Stadtleben und -gestalten eingegliedert: Mit dem Einbinden der ‚Q-Stadt-Initiative Lich‘ in die Dachorganisation ‚Lich erleben e. V.‘ ist es gelungen, eine Nachhaltigkeit und Verbindlichkeit zu schaffen.“



Koordinatoren von 10 Q-Städten und Ansprechpartner aus den Länderkoordinierungsstellen trafen sich in Lich zum Erfahrungsaustausch.



## Q-SERVICETIPPS

### Von Q-Betrieben und Q-Dozenten für Q-Betriebe Unsere Best-Practice-Beispiele

#### „Einmal Gänsefedern bitte und dazu eine Nackenrolle“

Wer bei Familie Giese in Kiel eine Übernachtung bucht, kann seinen Kopf betten wie er es von zu Hause gewohnt ist oder einfach mal experimentieren. In der „Kissenbar“ wählen die Gäste aus Kissen in allen Formen, Größen und Härtegraden. Ein Service, der erholsame Nächte verspricht.

#### Ein Herz für Raucher

Das Ambient Hotel in Fürth weist einen zuvor ungenutzten Bereich als „Territoriales Schutzgebiet für Raucher“ aus. Ein Schild macht auf die wind- und regengeschützte Ecke aufmerksam und bringt die Gäste – ob Raucher oder Nicht-Raucher – zum Schmunzeln. „Durch diese Idee haben es unsere rauchenden Gäste fast verziehen, dass wir plötzlich ein Nichtraucher-Hotel sind“, berichtet Brigitte Wich, QualitätsTrainerin und Geschäftsführerin des Hotels. Ein humorvoller Umgang mit einem streitbaren Thema.

#### E-Book-Ausleihe mit persönlicher Beratung

Bytes statt raschelnder Bücherseiten? Lesefans, die dem elektronischen Leseerlebnis bisher eher skeptisch gegenüberstehen oder die technisch einfach nicht so bewandert sind, bietet die

## Q-LITERATURTIPPS

### Servicequalität mit System

Mit praktischen Service-Beispielen aus verschiedenen Branchen von A wie Autowerkstatt bis Z wie Zahnarztpraxis oder Zeitungsverlag und exemplarischen Kurzgeschichten wollen Karen Bestmann und Babette Leyer zur Nachahmung anregen. In ihrem Buch „Servicequalität mit System“ geben die Autorinnen Tipps, z. B. für das Beschwerdemanagement oder zu Kundenzufriedenheitsbefragungen.

Verlag Ludwig, ISBN 978-933598-79-0, 15,90 Euro



Stadtbibliothek Bremerhaven einen besonderen Service: Im kurzen Beratungsgespräch helfen die Mitarbeiter Hürden zu überwinden oder geben Tipps zur Handhabung. Anschließend kann das gewünschte elektronische Buch vorübergehend auf Tablet, Smartphone oder E-Book-Reader geladen werden. Ein gelungenes Hilfsangebot, um in die E-Welt reinzuschnuppern.

#### Conciere in Badeschlappen

Im Freizeitbad Spreewelten Bad Lübbenau kümmert sich eine Conciere um die Gästewünsche – ganz wie im Hotel. Die Betreuerin führt Badegäste durch die Anlage, gibt Tipps zum richtigen Saunieren, bietet Saunaschulungen an oder nimmt Massagebuchungen entgegen. Sie ist rund um die Uhr ausschließlich um das Wohl der Gäste bemüht.

Die Auswertung von Kundenbefragungen hatte ergeben, dass Gäste gerne mal an die Hand genommen werden möchten. Eine Personalinvestition, die Wohlbehagen hervorruft.



## 30 Jahre intergerma-Tagungsplaner

Planer von Veranstaltungen und Tagungen greifen seit 30 Jahren auf den Handbuch-Klassiker „Hotels- und Tagungsstätten“ von intergerma zurück. Im September 2013 erschien die Jubiläumsausgabe. Insgesamt präsentieren sich über 1.000 Hotels und Tagungsstätten auf 668 Handbuchseiten. Für die Internet-

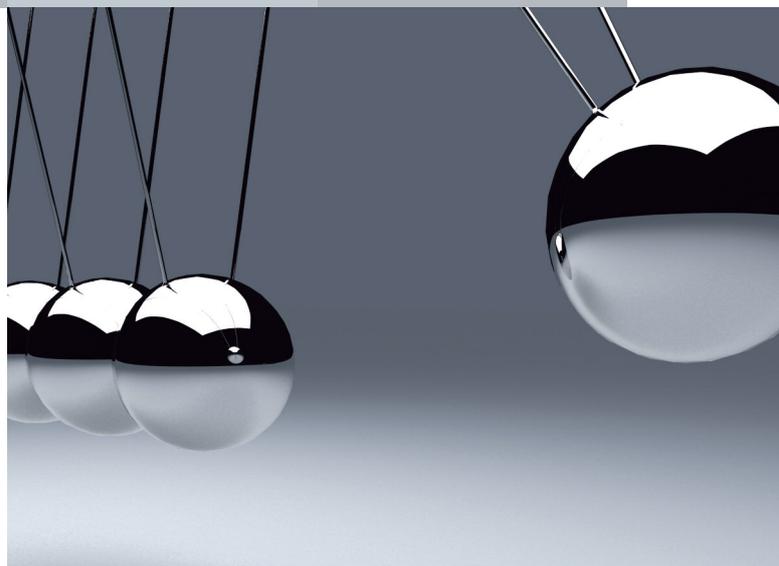
Recherche kann zudem das Online-Tool genutzt werden. Damit lassen sich planungsrelevante Informationen abrufen. Zudem gibt es eine direkte Verlinkung zur Website des Hotels oder der Tagungsstätte sowie Routenplaner, Merkleliste und eine direkte Anfragefunktion per Online-Formular.



Der Tagungsplaner kann kostenfrei unter [www.intergerma.de/handbuecher.html](http://www.intergerma.de/handbuecher.html) angefordert werden.

## 250g Freundlichkeit und eine Prise Gespür

Guter Service lässt sich nicht verwalten, bestellen, zubereiten oder reservieren – aber erleben: In der Anzeigenreihe „lieber q“ sind nun vier weitere Motive verfügbar: Rezeption, Zimmerservice, Küche und Büro. Die digitalen Vorlagen stehen den Landesstellen von ServiceQualität Deutschland und ihren Trägern und Partnern zur kostenfreien Verwendung zur Verfügung. Auch Q-Betriebe können mit den Anzeigen werben. Die Motivvorlagen sind über die jeweilige Landeskoordinierungsstelle zu beziehen. Insgesamt sind nun acht Motive verfügbar.



## Q-ERSCHLÄGER

### Bei 211 211: Taxi und Touristentipps

Taxifahrer sind gute Informationsquellen für Touristen – wir berichteten im letzten Newsletter (Ausgabe II/2013) vom Taxizentrum Brandenburg. Die Hansa Funktaxi eG in Hamburg hat diesen Gedanken konsequent weiter geführt und ihre Fahrer einen Hamburg-Führer schreiben lassen. Passend zur Taxirufnummer 211 211 geben die Fahrer 211 Tipps rund um Hamburg. Der Wegbegleiter für Touristen sei somit von den besten Stadtkennern geschrieben worden, sagt Dirk Schütte, Vorstandsvorsitzender der Hansa Funktaxi eG. Erhältlich ist die wertvolle Tipp-Sammlung in den Taxen sowie in ausgewählten Geschäften.

### Bei „Byte Burger Berlin“ Burger übers iPad bestellen

Der Kellner kommt einfach nicht an den Tisch, besondere Wünsche werden als Belästigung empfunden, das Essen hat mit dem Hochglanzfoto auf der Karte nicht viel gemein und am Ende stimmt die Rechnung nicht: Das ein oder andere hat jeder schon einmal erlebt. Der Burgerbrater Byte Burger beugt dem vor: Hier kommuniziert der Gast direkt mit den Küchenangestellten. An jedem Tisch gibt es iPads, die die Burger mit Fotos und detaillierter Beschreibung präsentieren. In einem Extrafeld können Sonderwünsche angegeben und mit der Bestellung abgeschickt werden. Übersichtlich aufgelistet sieht man seine bisherigen Bestellungen sowie den Rechnungsbetrag. Wer zahlen möchte, tippt ebenfalls einfach auf den Touchscreen.



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

Sie möchten gern mehr über ServiceQualität Deutschland in den einzelnen Bundesländern erfahren?

Dann klicken Sie auf diese interaktive Landkarte. Hier finden Sie länderspezifische Informationen, Seminartermine sowie Neuerungen und Entwicklungen rund um das Qualitätsmanagementsystem. Klicken Sie auf ein Bundesland und Sie werden automatisch zur jeweiligen Koordinierungsstelle und zum zuständigen Ansprechpartner weitergeleitet.

Haben Ihnen die ServiceNews gefallen? Was fehlt? Was wünschen Sie sich für die nächsten Ausgaben? Empfehlen Sie die ServiceNews weiter oder schicken Sie uns Ihre Kritik. Denn auch wir möchten einfach immer besser werden!

**Redaktionsschluss für die ServiceNews 4 | 2013 ist der 11. November 2013.**

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



### Impressum

Kontaktadresse:  
ServiceQualität Deutschland (SQD) i.G.  
Ansprechpartner: Sven Wolf  
Schillstraße 9  
10785 Berlin  
[info@q-deutschland.de](mailto:info@q-deutschland.de)  
[www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

### Bildnachweis

Fotos: intergerma, Rainer Schäfer,  
Spreewelten Bad Lübbenau,  
Stadtbibliothek Bremerhaven

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!