



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. An dieser Stelle Sachsen mit der Fleischerei Drechsler.

#### **„Es kommt auf die Beratung an“**

**Wer Fleisch einkauft, kann sich ein kostenloses Rezept dafür mitnehmen. Akut Hungrige versorgt der Bratwurst-Notfalldienst mit heißen Würstchen. Und Kinder können sich direkt anschauen, wie die Wurst in die Pelle kommt. Bei Drechsler Fleisch- und Wurstspezialitäten spielt der Service „die entscheidende Rolle“.**

**Sehmatal/Sehma, 29. Oktober 2009:** „Wenn eine Kundin ein gutes Stück Fleisch kauft und es falsch zubereitet, dann kommt es zum Familienstreit, der Sonntag ist im Eimer, und die Frau hat keine Lust mehr selbst zu kochen“, malt Jens Drechsler sein Horrorszenario auf. Um das zu vermeiden, gibt der Fleischermeister aus Sehmatal seinen Kunden Tipps für die Zubereitung. „Und wir geben einfache Rezepte raus“, erzählt der Inhaber der Drechsler Fleisch- und Wurstspezialitäten.

Seit sechs Generationen ist der Betrieb in Familienhand, heute besteht er aus zwei Geschäften und zählt 18 Mitarbeiter. Drechsler Fleisch- und

Wurstspezialitäten ist die erste Fleischerei, die in Sachsen mit Servicequalität Deutschland ausgezeichnet ist. Das innerbetriebliche Qualitätsmanagementsystem hilft Unternehmen, gezielt ihren Service zu verbessern. „Wir brauchen Qualität – vor allem in der Beziehung zum Kunden“, betont Drechsler.

Dabei setzt die Fleischerei im Erzgebirge auch auf ausgefallene Service-Ideen: Der Bratwurst-Notfalldienst versorgt akut Hungrige jeden Tag rund um die Uhr mit frischen Bratwürstchen. Die Fleischerei liefert im Umkreis von 20 bis 25 Kilometern. „Die Hotline ist auch im Herbst und im Winter geschaltet“, versichert Jens Drechsler. „Wintergrillen im Schnee mit Fackeln ist die neue Mode.“ Ursprünglich war der Bratwurst-Notfalldienst nur für sechs Monate geplant, „mittlerweile ist er eine feste Größe“, freut sich der Fleischermeister.

Zu einer festen Institution entwickelt sich auch die Zusammenarbeit mit Kindergärten. Den Kleinen erklärt Jens Drechsler, wie die Kinderwurst entsteht, woraus er Hackfleisch macht und was in Wiener Würstchen steckt. „Manchmal haben wir hier zwei Gruppen in nur einer Woche“, erzählt der Fleischermeister. Nicht nur Kindergarten-Kinder kommen, auch ganze Schulkassen informiert Jens Drechsler über seinen Beruf und das Produkt Fleisch.

„Der Verbraucher ist sehr sensibel“, weiß der Geschäftsinhaber aus eigener Erfahrung – vor allem beim Thema Fleisch. „Wir setzen nicht nur bei der Auswahl und Verarbeitung unserer Produkte auf höchste Qualität, sondern auch im direkten Kundenkontakt. So kommunizieren wir unsere Qualitätsstandards und der Kunde weiß das zu schätzen“, betont Jens Drechsler.

## **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. 13.000 ausgebildete Qualitäts-Coaches und über 2.000 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](http://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](mailto:habrich@deutschertourismusverband.de)

ServiceQualität Deutschland in Sachsen  
c/o Landestourismusverband Sachsen e. V.  
Kristin Hendinger, Tel. 03 51 / 49 191 15  
[servicequalitaet@ltv-sachsen.de](mailto:servicequalitaet@ltv-sachsen.de)