

## PRESSE

### 2.222 ausgezeichnete Unternehmen erwarten die Kunden

Betriebe bieten besten Service

**Bonn, 15. Dezember 2009:** ServiceQualität Deutschland breitet sich aus wie ein Lauffeuer: 2.222 zertifizierte Betriebe zählt die Initiative jetzt. Sie alle tragen das Qualitätssiegel „Q“ und signalisieren den Kunden damit: Hier erwartet sie besonders guter Service.

„Unternehmen müssen nicht nur gute Qualität liefern, sondern ihre Kunden auch zuvorkommend behandeln, gut betreuen und nach deren Wünschen versorgen“, sagt der Präsident des Deutschen Tourismusverbandes e.V., Reinhard Meyer, dazu. „Mit ServiceQualität Deutschland stellen die Betriebe den Menschen in den Mittelpunkt – genau das will der Kunde von heute.“

ServiceQualität Deutschland hilft Unternehmen, gezielt die Qualität ihres Services zu verbessern. Dazu gibt das System ihnen Instrumente an die Hand, mit denen sie ihr Unternehmen und die einzelnen Prozesse darin analysieren können. Die individuellen Maßnahmen, um den Service zu optimieren, generieren die Betriebe selbst. Das innerbetriebliche Qualitätsmanagementsystem hat seit April 2009 einen Zuwachs von über 28% verzeichnen können: Deutschlandweit gibt es insgesamt 2.222 zertifizierte Betriebe.

Die „Q-Betriebe“ zeigen im Vergleich zu nicht zertifizierten Unternehmen ein höheres Maß an Service und Kundensensibilität. Sie lernen Ihr Angebot so zu strukturieren und anzulegen, dass der Kunde den höchstmöglichen Nutzen daraus ziehen kann. Dadurch steigt die Zufriedenheit! Deutschlandweit beteiligen sich inzwischen 15 Bundesländer an der Qualitätsinitiative.

Alle Unternehmen, die mit dem nationalen „Q“ von ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet sind, können auch mit dem europäischen „Q“ werben. Denn das deutsche Qualitätsmanagementsystem ist europaweit anerkannt. So zeigt sich die

Servicequalität der hiesigen Betriebe nicht nur in Deutschland. Und die Kunden können die Unternehmen über die Grenzen hinaus vergleichen – eine wertvolle Option.

**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)

**HINTERGRUND**

**Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland**

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe ausgerichtet ist. Ursprünglich handelte es sich um klassische touristische Unternehmen wie Hotels und Gaststätten; dann kamen Betriebe rund um die touristische Servicekette wie Arztpraxen, Banken und Taxiunternehmen hinzu. Inzwischen ist die Initiative branchenübergreifend, auch Steuer- und Unternehmensberater zählen zu den ausgezeichneten Unternehmen. Mehr als 13.500 ausgebildete Qualitäts-Coaches und aktuell 2.222 ausgezeichnete Betriebe arbeiten schon jetzt stetig an Maßnahmen, um ihren Service zu optimieren. Die Unternehmen generieren die individuellen Maßnahmen selbst. Zertifiziert werden sie dafür mit dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Die Initiative ist das Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Dienstleistungssektor. 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. Zu den inzwischen 15 beteiligten Bundesländern zählen Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen.

Alle Informationen zum bundesweiten Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland finden Sie auf der Internetseite [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de).