



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

PRESSE

Alle Bundesländer nun Teil der Qualitätsinitiative ServiceQualität Deutschland

Bonn, 21. April 2010: Die Deutschlandkarte ist vollständig: Seit April 2010 wenden alle Bundesländer das Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland an. Hamburg komplettiert als 16. Kooperationspartner die Initiative zur Qualitätsverbesserung in deutschen Dienstleistungsbetrieben. Als Geschäftsbesorger des Qualitätsmanagementsystems hatte sich der Deutsche Tourismusverband e.V. (DTV) besonders für den bundesweiten Einsatz der ServiceQualität Deutschland stark gemacht.

„Der Name ist nun Programm: ServiceQualität Deutschland steht nicht länger nur für einzelne Länder, sondern endlich für die von uns angestrebte bundesweite Initiative“, so DTV-Präsident Reinhard Meyer. „Ein großes Ziel ist damit erreicht – davon wird Deutschlands Servicequalität spürbar profitieren.“

In Hamburg finanziert ausschließlich die Tourismuswirtschaft die Umsetzung der ServiceQualität Deutschland. Zur Tourismuswirtschaft gehören dort neben dem Tourismusverband Hamburg e.V. (TVH) die Hamburg Tourismus GmbH, die Handelskammer Hamburg, der Einzelhandelsverband Hamburg sowie der DEHOGA Hamburg. Das Deutsche Seminar für Tourismus in Berlin koordiniert die ServiceQualität Deutschland für den TVH und seine Partner. Ein weiterer Erfolg: Hamburg kann mit seinem Beitritt die ersten 20 Qualitäts-Coaches präsentieren.

„Das Hamburger Engagement ist bemerkenswert: Mit der Unterzeichnung der Kooperationspartnerschaft hat die Ausbildung der Qualitäts-Coaches bereits begonnen – so soll es weitergehen“, zeigte sich Meyer optimistisch.

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. 15.200 ausgebildete Qualitäts-Coaches und über 2.450 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 grundsätzlich 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. Alle 16 deutschen Bundesländer beteiligen sich seit April 2010 an dieser Qualitätsinitiative.

Informationen rund um die ServiceQualität Deutschland finden Sie auf der Internetseite www.q-deutschland.de.

Der DTV

Der Deutsche Tourismusverband e.V. (DTV) – 1902 gegründet – ist der Dachverband kommunaler, regionaler und landesweiter Tourismusorganisationen. Er setzt sich für eine erfolgreiche touristische Entwicklung in Deutschland ein. Neben Aufgaben als tourismuspolitische Interessenvertretung steht dabei die Fach- und Projektarbeit im Vordergrund. Der DTV ist beratend, zertifizierend und koordinierend in vielen Bereichen des Qualitätstourismus tätig. Zu den Mitgliedern des DTV zählen 13 Landestourismusorganisationen, zwei Stadtstaaten sowie eine regionale Tourismusorganisation. Ferner sind 37 Städte, alle Kommunalen Spitzenverbände sowie insgesamt 35 Fördernde Mitglieder – darunter ADAC und Deutsche Bahn AG – im DTV vertreten.

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