

ServiceQualität Deutschland in Hessen

Pressemitteilung

Marburg, 13. November 2014

19 neue Qualitätsbetriebe im hessischen Tourismus

Al-Wazir: „Schlüssel zum Erfolg im hart umkämpften Markt“

Hessens Wirtschaftsminister Tarek Al-Wazir sieht Dienstleistungsqualität im Tourismus als Schlüssel zum Erfolg: „Gerade im hart umkämpften Tourismusmarkt haben die Gäste hohe Erwartungen an die Qualität der Serviceleistungen“, sagte der Minister am Donnerstag anlässlich des 4. Qualitätstags der Initiative ServiceQualität Deutschland. Deshalb unterstütze die Landesregierung diese Initiative seit 2009. Im kommenden Jahr stellt sie dafür 96 000 Euro aus Mitteln des Landes und des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung bereit.

Beim Qualitätstag in Bad Hersfeld erhielten 19 hessische Betriebe ihre Zertifizierungsurkunden. Unter ihnen sind Hotels, Handwerksbetriebe und Einzelhändler sowie Banken und Versicherungsunternehmen. Für die Zertifizierung mussten sie unter anderem Qualitätsstandards definieren, einen Plan zu ihrer Umsetzung formulieren und ein betriebliches Qualitätsmanagement installieren. Die Urkunden überreichten Klaus-Dieter Jäger, Abteilungsleiter Wirtschaftspolitik und Wirtschaftsförderung im Hessischen Wirtschaftsministerium, und Dr. Karl-Ernst Schmidt, stellvertretender Vorsitzender des Hessischen Tourismusverbandes.

Schmidt empfahl, mit der Auszeichnung offensiv zu werben: „Tut Gutes und redet darüber. Denn es reicht nicht aus, ein qualitativ hochwertiges Serviceangebot zu haben – die Gäste und Kunden müssen auch erfahren, dass es dieses besondere Angebot gibt. Das Q-Siegel ist ein verlässliches Zeichen dafür, was den Gast erwartet und was er erwarten darf.“

Anja Gretzschel, Projektleiterin von ServiceQualität Deutschland in Hessen, wies auf die Bedeutung der ständigen Verbesserung der eigenen Leistung für den zukünftigen Erfolg hin. Dabei spiele auch die Mitarbeiterkommunikation im betrieblichen Alltag eine große Rolle.

Dies bestätigte Beate Brüggemeier, selbstständige Mediatorin und Trainerin für „Wertschätzende Kommunikation“, in ihrem Referat „Der Mensch macht’s – Wertschätzung schafft Wertschöpfung“. Erfolge braucht eine wertschätzende und bewusste Kommunikation: „Ärger und innere Kündigung kosten die Unternehmen viel Geld und nehmen Mitarbeitern, Teams und Führungskräften wichtige Energie. Gerade weil wir in einer Zeit mit hoher Dynamik und hohen Anforderungen leben, ist es wichtig, dass sich Mitarbeiter einbringen können und gehört werden. Dazu braucht es Respekt, Vertrauen und ein starkes Miteinander. Als erfolgreiches Führungsinstrument bietet sich hier unterstützend die Methode der Wertschätzenden Kommunikation an.“

Direkt nach Abschluss des offiziellen Programms lud der Veranstalter seine Gäste zu einem Besuch des Museums wortreich ein. „Es freut mich sehr“, so Gretzschel, „dass wir neben einer namhaften Referentin auch einen zum Thema unseres ServiceQualitäts-Tages passenden Veranstaltungsort gefunden haben. Schließlich ist Kommunikation eines der wichtigsten Elemente in unserem Leben. Ihre ständige Entwicklung und Veränderung wird im wortreich mit allen Sinnen erfahrbar. Dass Herr Jäger in diesem Ambiente unsere Qualitäts-Betriebe offiziell ausgezeichnet hat, ist für mich ein Ausdruck von großer Wertschätzung.“

Hintergrundinformation: SQ Deutschland in Hessen

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe ausgerichtet ist. Der Hessische Tourismusverband koordiniert seit sechs Jahren die Initiative ServiceQualität Deutschland in Hessen sowie die Vergabe der entsprechenden Zertifikate. Ausgezeichnet werden Unternehmen, die das umfangreiche System zur Optimierung und Steigerung von Servicequalität in ihrem Haus einführen. Über 300 hessische Betriebe und Institutionen, in denen insgesamt knapp 1.100 Beschäftigte an einer Qualitätsschulung teilgenommen haben, haben bislang ein Qualitätssiegel (Stufe I / Stufe II) erhalten. Ein Betrieb ist bereits mit dem Qualitätssiegel der dritten Stufe ausgezeichnet worden; dies ist mit einer DIN-Zertifizierung vergleichbar.

Eine Liste der bereits zertifizierten Betriebe sowie weitere Informationen (Bewertungskriterien, Bewerbung, Schulungstermine) finden Sie hier: www.sq-hessen.de

Die Federführung von ServiceQualität Deutschland in Hessen liegt beim Hessischen Tourismusverband e.V.; Partner sind die IHK Arbeitsgemeinschaft Hessen, der DEHOGA Hessen, der Hessische Heilbäderverband und die HA Hessen Agentur GmbH sowie der Handelsverband Mitte.

Kontakt:

ServiceQualität Deutschland in Hessen
c/o Hessischer Tourismusverband e.V.
Projektleiterin: Anja Gretzschel
Im Lichtenholz 60, 35043 Marburg
Telefon: 0160 / 99 11 51 30
Mail: kontakt@sq-hessen.de
www.sq-hessen.de; www.q-deutschland.de