



## Aus der Praxis

Nachgefragt bei QualitätsCoach Tina Behringer, Geschäftsleitung

### Warum haben Sie sich für ServiceQualität Deutschland entschieden?

Wir haben Kosten, Aufwand und Nutzen von anderen Qualitätsmanagementsystemen geprüft und uns schließlich für ServiceQualität Deutschland entschieden, weil das Verhältnis hier besonders ausgeglichen ist. Das Lob unserer Kunden und die hohe Akzeptanz bei unseren Mitarbeitern bestätigen die Entscheidung.

### Was ist anders, seit Sie das Qualitätsmanagementsystem eingeführt haben?

Jede Abteilung, von der Telefonzentrale über die Länderfachabteilungen, die Kundenbetreuung bis zur Geschäftsleitung, hat einen eigenen Qualitätsmanagementbeauftragten. Dadurch konnten wir u. a. passende Checklisten für verschiedene Bereiche erarbeiten, die zum Beispiel die Einarbeitung neuer Mitarbeiter und den Umgang mit besonderen Reisesituationen, aber auch mit Beschwerden festlegen. Klare Regeln helfen, auch in außergewöhnlichen

Umständen einen kühlen Kopf zu bewahren. Eine konsequente Umsetzung führt hier zur kontinuierlichen Verbesserung im Sinne unserer Kunden.

### Welche Q-Maßnahme hat sich besonders bewährt gemacht?

Durch unsere 24-Stunden-Erreichbarkeit per „Einsatzhandy“ ist es uns zum Beispiel gelungen, eine Reisegruppe, die auf dem Weg zur Dresdner Semperoper im Schnee stecken geblieben war, rechtzeitig zu ihren bereits reservierten Plätzen zu bringen. Sofort nachdem uns der Reiseleiter informiert hatte, konnten wir mit der Semperoper in Kontakt treten: Der Dirigent ließ das Orchester ein bisschen länger warm spielen, bis auch die verspätete Reisegruppe eingetroffen war. Für die Reiseleiter und Busfahrer unserer Kunden bedeutet das, dass unser Service nicht beim Kauf eines Reisepaketes endet. Gerade wenn es mal nicht nach Plan läuft, helfen wir weiter.

Unternehmen: **Behringer Touristik**

Kategorie: **Reiseveranstalter und -mittler**

Schwerpunkt: **Vermittlung von Gruppenreisen jeder Art an Busreiseveranstalter, Reisebüros, Firmen und Interessensgruppen**

Beschäftigte: **70 Personen**

Zertifizierung: **Stufe I**

