



Aus der Praxis

Nachgefragt bei QualitätsCoach Volker Riechey, Geschäftsführer

Herr Riechey, warum ist SQD das passende Qualitätsmanagementsystem für Ihren Betrieb?

Weil wir uns schon vor der Zertifizierung viele Gedanken zum Thema Dienstleistungsqualität gemacht haben und SQD jetzt den festen Rahmen gibt. Das System stößt einen immer wieder an, die Servicequalität im Betrieb weiterzuentwickeln.

Inwieweit hat sich Ihr Betrieb durch SQD weiterentwickelt?

Vor allem in den Bereichen Verwaltung und Kundenbewertung haben wir die Servicequalität verbessert. Ein neues Computerprogramm ist nun für die Verwaltung der Anlage zuständig. Der sogenannte Bewertungsassistent ist ein „kluges“ System: Es schickt automatisch E-Mails an Gäste heraus, die gerade unseren Camping- und Ferienpark besucht haben und fragt nach, wie es ihnen bei uns gefallen hat. Die Antworten der Bewertungsanfragen werden automatisch an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. Alle Mitarbeiter wurden mit Smartphones ausgestattet, sodass sie immer erreichbar sind und Kundenbewertungen, mögliche Beschwerden aber auch generelle Anfragen zeitnah bearbeiten können. Das funktioniert super, da es die Zufriedenheit der

Kunden erhöht, die Kontaktaufnahme beschleunigt und die Qualität sichert. Es ist unmöglich, dass Gästemails verloren gehen – vor der Einführung des Bewertungsassistenten war es deutlich schwieriger über alle Anfragen den Überblick zu behalten. Bei jeder Abteilungssitzung werden die Bewertungen der Gäste besprochen und direkt Maßnahmen abgeleitet.

Des Weiteren haben wir einen Mitarbeiter auserkoren, der sich um das interne Controlling kümmert. Er überprüft anhand von Qualitätschecklisten die Umsetzung der Servicequalität in jeder Abteilung.

Wird Servicequalität durch das von Ihnen angewandte System messbarer?

Auf jeden Fall. Bei den Bewertungen wird auch die Zufriedenheit der Gäste auf einer Skala abgefragt. Das heißt, wir haben konkrete Zahlen, die dann mit den Vorjahren verglichen werden können. Dadurch wird messbar, ob unsere Servicemaßnahmen die Kundenzufriedenheit nach und nach verbessert haben.

Unternehmen: **Camping- und Ferienpark Wulfener Hals**

Kategorie: **Campingplätze**

Beschäftigte: **115 Personen**

Zertifizierung: **Stufe I**

