



Aus der Praxis

Nachgefragt bei QualitätsCoach Andrea König-Scheffler, Assistentin der Geschäftsführung

Warum arbeitet Ihr Team mit einem Qualitätsmanagementsystem?

Unsere Mitarbeiter sind im Durchschnitt seit zehn Jahren im Unternehmen, viele sogar seit mehr als 20 Jahren, darauf sind wir stolz. Aber auch für ein erfahrenes Team sind Impulse von außen sehr wichtig. Sie regen an, Abläufe zu optimieren und stetig zu hinterfragen, was will der Kunde wirklich? Damit beugen wir einer „Betriebsblindheit“ vor und sind immer auf dem neuesten Stand.

Was haben Sie durch ServiceQualität Deutschland angepackt?

Zum Beispiel haben wir unsere Beurteilungsbögen auf den Prüfstand gestellt. Neben reisebezogenen Daten zu Unterkunft und Programm fragen wir nun auch, wie sie die Zusammenarbeit mit uns bewerten. Wir haben extern geleitete Schulungen zu den Themen „Wie erkenne ich Kundenwünsche“? bis zu „Richtig telefonieren“ durchge-

führt. Das gab unseren Mitarbeitern einen richtigen Motivationsschub. Künftig möchten wir regelmäßig eine Schulung pro Jahr anbieten.

Wie war Ihr Weg zum Q-Siegel – einfach oder steinig?

Durch ServiceQualität Deutschland hat sich viel bewegt, interne Abläufe wurden optimiert und im Prozess hat sich automatisch die interne Kommunikation verbessert. Allerdings war der Zeit- und Arbeitsaufwand höher als gedacht. Um alle Mitarbeiter ins Boot zu holen, haben wir die Maßnahmen in einem Team mit jeweils einem Vertreter pro Abteilung erarbeitet. Wir haben uns sehr intensiv mit den Serviceketten beschäftigt, und am Anfang vielleicht auch viel zerredet. Nun können wir zielgerichteter ansetzen – die Stufe II haben wir fest im Blick.

Unternehmen: **GTW – Grimm Touristik Wetzlar GmbH**
 Kategorie: **Reiseveranstalter und –mittler (Paketreiseveranstalter)**
 Schwerpunkt: **Vermittlung von Reiseleistungen für Gruppenreisen an Busunternehmen, selbst veranstaltende Reisebüros und Gruppenreiseveranstalter**
 Beschäftigte: **70 Personen**
 Zertifizierung: **Stufe I**

