



Aus der Praxis

Nachgefragt bei QualitätsTrainer Simon Nothhelfer, Betriebsleiter

Warum haben Sie sich zertifizieren lassen?

SQD ist ein strukturiertes System, mit dem man sich an den Wünschen der Gäste orientiert und einen kontinuierlichen Veränderungsprozess herbeiführt. Die relativ unkomplizierte Einführung des Systems und die Tatsache, dass die Instrumente individuell auf die Bedürfnisse eines jeden Betriebes zugeschnitten sind, machte uns die Entscheidung für SQD leicht.

Welche Maßnahmen haben Sie umgesetzt?

Zunächst ging es um das Thema Beschilderung. An welchen Stellen kommt es zu Verwirrungen aufgrund der Orientierung? Wo müssen Hinweisschilder aufgehängt werden? Die verwinkelte Bauweise des Jugendstilbades stellt eine Herausforderung dar, durch die es schnell zu Orientierungsproblemen innerhalb des Gebäudes kommen kann. Gestresste Gesichter von Badegästen in nasser Bekleidung die ihre Schränke nicht finden können passen nicht in die sonst entspannungsfördernde Atmosphäre im Bad.

Bei Familien mit kleinen Kindern ist uns aufgefallen, dass sie bessere Wickelmöglichkeiten brauchten. Denn vor allem in Schwimmbädern wird auf die Hygiene geachtet. Somit sind die Wickeltische nun mit Desinfektionsspendern anstatt nur mit Tüchern ausgestattet.

Im Gastronomie-Bereich haben wir ein Kochbuch erstellt, in dem die Speisen mit den genauen Rezepten fotografisch festgehalten wurden. So merken selbst Stammgäste nicht, wenn ihr Lieblingsgericht mal von einem anderen Koch zubereitet wurde.

Intern kam durch die Mitarbeiterbefragungen zum Vorschein, dass ein intensiverer Kontakt und Austausch mit der Geschäftsführung gewünscht war. Daraufhin wurden regelmäßig Feedbackgespräche eingeführt.

Wie schaffen Sie es, dass Servicequalität im gesamten Betrieb gelebt wird?

Die Mitarbeiter merken, dass es zufriedener Gäste gibt und dass auch ihre Wünsche berücksichtigt werden - das regt die Motivation unserer Mitarbeiter sicherlich an.

Unternehmen: **Jugendstilbad Darmstadt**
 Kategorie: **Bäderbetriebe**
 Schwerpunkt: **Badeerlebnis/Wellness**
 Beschäftigte: **60 Personen**
 Zertifizierung: **Stufe II**

