



Aus der Praxis

QualitätsManagerin Dana Hüttner, Marketing/PR beim Zweckverband Lausitzer Seenland Brandenburg

Sie waren Deutschlands erster Campingplatz mit dem neuen QIII Siegel – was war Ihr Ansporn?

Wir gehören nicht nur zu den QIII-Pilotbetrieben sondern waren 2003 auch einer der ersten Betriebe in Brandenburg, die ServiceQualität Deutschland eingeführt haben. Wir möchten Vorreiter und Vorbild in unserer Region sein. Mit dem Lausitzer Seenland entsteht gerade eine neue Urlaubsregion. Unsere Kreisstadt Senftenberg ist zudem Qualitätsstadt. Hier engagieren wir uns mit anderen Betrieben, vom Modehaus bis zum Eiscafé, um die Servicequalität für die Gäste unserer Region stetig zu verbessern.

Was haben Sie durch das Qualitätsmanagementsystem gelernt?

Wir haben gelernt, uns besser in den Gast hineinzusetzen. In unserer Gästebefragung fragen wir nach konkreten Anregungen und setzen diese um. So gibt es nun zum Beispiel eine Wäschespinne im Mietwohnwagen und einen Massagestuhl im Saunabereich. In Stufe III war es zudem hilfreich, mit der Auditorin über den Campingplatz zu gehen und diesen durch andere Augen zu sehen.

Wie hat sich ServiceQualität Deutschland auf Ihr Team ausgewirkt?

Die Zertifizierungsprozesse haben das Team richtig zusammengeschweißt. Wir haben keine (ungewöhnliche) Maßnahme mit dem Wow-Effekt umgesetzt sondern uns stetig mit kleinen Schritten verbessert. Zudem dokumentieren wir unsere Arbeit nun viel besser, führen Mängellisten und schreiben Gesprächsnotizen. Unser ganzes Team bringt sich gerne mit ein und ist am Prozess beteiligt – das strahlt natürlich auf den Gast ab.



Unternehmen: **Komfortcamping Senftenberger See**

Kategorie: **Campingplätze**

Schwerpunkt: **5-Sterne Camping**

Beschäftigte: **7 Personen**

Zertifizierung: **Stufe III**

