



Aus der Praxis

QualitätsTrainerin Gabriele Maday, Veranstaltungsmanagerin

Welche Erwartungen haben Sie an SQD?

Unser Anspruch ist es, eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und das funktioniert nur durch konstante Qualität mit hohen Qualitätsstandards. Wir stellen uns selbst immer wieder auf den Prüfstand. Alle Mitarbeiter sind bei der Umsetzung von Servicequalität gefragt. Das ist wesentlicher Faktor um den Servicegedanken ganzheitlich im Hause zu verwirklichen.

Inwiefern konnten Sie die Servicequalität in Ihrem Hause optimieren?

Unser Credo ist zeitnahes und aussagekräftiges Handeln – SQD hilft uns noch schneller zu reagieren. Wie? Zunächst dadurch, dass jetzt alle Abteilungen besser miteinander kommunizieren. Alle Mitarbeiter, ob aus der Buchhaltung, aus dem Veranstaltungs-, Technik- oder Gastronomiebereich – werden regelmäßig in Meetings über Ergebnisse aus dem Maßnahmenkatalog, Resonanz auf Kunden- und

Mitarbeiterbefragungen und über die Bewertungen von der Fachhochschule Westküste informiert. Wir haben unsere Gastronomie-Standards weiterentwickelt, die durch neu ernannte Serviceleiter regelmäßig kontrolliert werden. Dafür haben wir eine Zusammenarbeit mit der hiesigen Hotelfachschule begonnen. Im Zuge der Serviceoffensive bietet die Geschäftsleitung regelmäßig Fortbildungsmöglichkeiten für alle Mitarbeiter an, wie zum Beispiel einen von extern gecoachten Kreativworkshop.

Was war Ihre „bedeutendste“ SQD-Verbesserung?

Die Erstellung des Unternehmensleitbildes. Der Verhaltenskodex wurde unter Einbeziehung aller Mitarbeiter erstellt und prägt unser komplettes Handeln. Hierdurch wurde die Identifikation mit dem Haus verstärkt und vor allem der Blick für das eigene Handeln in Hinblick auf Nachhaltigkeit und verantwortungsvollen und schonenden Umgang mit Rohstoffen und Ressourcen zum Wohl der Umwelt geschärft.

Unternehmen: **Lübecker Musik- und Kongreßhallen GmbH**
 Kategorie: **Freizeit- und Kultureinrichtungen**
 Schwerpunkt: **Nachhaltige Veranstaltungen**
 Beschäftigte: **25 Personen**
 Zertifizierung: **Stufe II**

