



Aus der Praxis

QualitätsManagerin Sabine Teisinger, Leiterin der Tourist Information Regensburg

Die Touristinformation Regensburg gehört zu den ersten, die Stufe Q III eingeführt haben. Wie lautet Ihr Fazit?

Es ist ein langer Weg zur Stufe III, aber man sieht bald, dass das was man dafür tut, die Grundlagen der täglichen Arbeit verbessert. Wir hatten den großen Vorteil, dass der Anstoß aus den Reihen der eigenen Mitarbeiter kam. Durch unsere Maßnahmenpläne, die wir jährlich überarbeiten, haben wir eine Art „Kultur der Verbesserungsvorschläge“ etabliert. So haben die Mitarbeiter sich aus eigenem Antrieb dafür stark gemacht, dass die in der Regel unbeliebten Wochenenddienste besser belegt sind. Das sind schließlich unsere wichtigsten Tage!

Wie spiegelt sich ServiceQualität Deutschland bei Ihnen sonst noch konkret wider?

Wir haben unser Beschwerdemanagement deutlich verbessert. Wir sammeln Beschwerden und geben sie systematisch an die betreffenden Stellen weiter. Anschließend werten wir die Rückmeldungen sowie die Verbesserungen aus. Unsere Infolyer gibt es in 15 Fremdsprachen und neuerdings auch in deutschen Dialektversionen. Bayern, Schwaben, Sachsen, Friesen, Berliner oder Hessen sind

immer sehr erfreut, wenn wir ihnen die Regensburgkarten präsentieren, die im heimatlichen Zungenschlag getextet sind. Auch unsere Schnäuzbox war so eine ServiceQualitäts-Idee: Wenn es draußen nass und kalt ist, bieten wir unseren Gästen ein Taschentuch aus der Regensburg-Schachtel an, damit sie sich schnäuzen oder die beschlagene Brille trocknen können.

Sie sind auch mit der i-Marke des Deutschen Tourismusverbandes zertifiziert. Warum dann noch ServiceQualität Deutschland?

Die i-Marke-Kriterien betreffen eher „harte“ Faktoren. Gibt es einen Fahrradständer? Wie schnell werden Mails beantwortet? Das ist direkt mess- und prüfbar. ServiceQualität Deutschland hilft uns darüber hinaus die Kunden zu begeistern. Hier geht es um strukturelle Veränderungsprozesse. Wie schaffe ich es, meinem gesamten Team die „Kundenbrille“ aufzusetzen und den Blick für Servicequalität zu schärfen? Es muss auch nicht für jeden die Stufe III sein, schon die Stufe I bringt die Servicequalität im Betrieb einen guten Schritt weiter.

Unternehmen: **Regensburg Tourismus GmbH (RTG), Tourist Information Regensburg**

Kategorie: **Touristinformation**

Schwerpunkt: **Erstinformation, Beratung, Vermittlung, Ticketverkauf**

Beschäftigte: **45 Personen**

Zertifizierung: **Stufe III**

