



Aus der Praxis

QualitätsCoach Steven Schwerdtner, Marketingleiter

Was war Ihr Ansporn sich mit dem Q-Siegel zertifizieren zu lassen?

Wir haben uns für Service-Q entschieden, um mehr Struktur in unsere umfangreichen Abläufe zu bringen. Jedem einzelnen Mitarbeiter den Servicegedanken zu vermitteln und in allen Abteilungen Servicequalität strukturiert anzuwenden funktioniert nur, wenn man nach Leitlinien arbeitet.

Woran erkennen Ihre Badegäste, dass Sie besonders auf Servicequalität achten?

Wir haben eine Gästebetreuerin eingestellt, die sich explizit um die Gästewünsche kümmert. Sie steht im ständigen Kontakt mit unseren Gästen, ähnlich wie ein Concierge im Hotel. Sie führt Badegäste durch die Anlage, gibt Tipps zum richtigen Saunieren und bietet Saunaschulungen an. Bei ihr können Massagen gebucht werden und sie kümmert sich kontinuierlich um das Wohl der Gäste. Die Auswertung der Kundenbefragungen ergab, dass Gäste gerne mal an die Hand genommen werden möchten. Der Gast fühlt sich abgeholt, wodurch sie unseren Betrieb trotz seiner Größe als familiär einstufen.

Gab es auch intern spürbare Veränderungen durch SQD?

Ja, egal ob man im Service, an den Kassen, als Bademeister oder im Gastrobereich arbeitet – es besteht der Wunsch, dass alle Mitarbeiter gleich gut über sämtliche Geschehnisse informiert werden wollen. Dies war das Ergebnis einer Mitarbeiterbefragung. Jetzt nimmt an den vierteljährlichen Schichtleiterrunden nicht nur die Geschäftsführung teil, sondern die gesamte Belegschaft.

Gäitezahlen und Umsätze werden mit allen besprochen und analysiert. Des Weiteren haben wir einheitliche Dienstkleidung eingeführt. Von der Reinigungskraft bis zum Badleiter trägt jeder die gleiche Bekleidung. Die Gäste sollen jeden einzelnen Mitarbeiter des Bades ansprechen und um Rat fragen können. Daher ist es auch ganz in unserem Sinne, dass jeder Mitarbeiter den gleichen Wissensstand hat, da Gäste Kellner nicht von Abteilungsleitern unterscheiden können.

Unternehmen: **Spreewelten Bad Lübbenau**
 Kategorie: **Bäderbetriebe**
 Schwerpunkt: **Saunalandschaft, Pinguinschwimmen**
 Beschäftigte: **70 Personen**
 Zertifizierung: **Stufe II**

