

Das Q macht den Unterschied



Ab Dezember 2018 wird der TourCert-Check Teil des Werkzeugkastens der bundesweiten Qualitätsinitiative ServiceQualität Deutschland (SQD). In Kooperation mit dem international anerkannten Beratungs- und Zertifizierungsunternehmen TourCert, das Tourismusunternehmen auf dem Weg in eine nachhaltige Zukunft unterstützt, integriert der Verein nun auch das Thema Nachhaltigkeit. Der TourCert-Check bietet den ersten Schritt zur Einführung eines konsequenten Nachhaltigkeitsmanagements.

Bei den Q-janern wird Service großgeschrieben. Von der Begrüßung der Kunden und Gäste bis hin zum Abschied und allem was dazwischenliegt. ServiceQualität Deutschland richtet sich an kleine und mittelständische Unternehmen der touristischen Leistungskette. Ein praxisnahes System beleuchtet jeden Kontaktpunkt mit den Kunden und schlägt Verbesserungen vor.

Zur Umsetzung hat SQD ein einfaches System entwickelt, das in drei Stufen vergeben wird. Im ersten Schritt nimmt eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter des Unternehmens an der Ausbildung zum Q-Coach teil. Anschließend führt er verschiedene Analysemethoden im Unternehmen ein. Ein wesentlicher Bestandteil sind dabei die Q-Werkzeuge. Diese umfassen beispielsweise Checklisten zum Beschwerdemanagement, zu Kundenkommunikation oder zur Mitarbeiterbindung. Mit der Durchführung von drei Werkzeugen (Servicekette und zwei weiteren frei gewählten Werkzeugen) kann sich das Unternehmen nach ServiceQualität Deutschland Stufe I zertifizieren lassen. Im Zuge dessen verpflichtet sich der Betrieb jährlich Verbesserungsmaßnahmen im Betrieb durchzuführen. Für die Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe II wird zusätzlich durch SQD ein Q-Mystery-Check im Unternehmen durchgeführt. Für die Zertifizierung nach Stufe III erfolgt neben dem Q-Mystery-Check ein von SQD durchgeführtes Q-Audit. Zur Servicequalität kommt nun auch die Nachhaltigkeit dazu. Der TourCert-Check wird Teil des Q-Werkzeugkastens. Zur Zertifizierung oder Rezertifizierung von SQD können sich die Betriebe ab jetzt also auch mit ihrer Nachhaltigkeitsleistung qualifizieren. Da dieser auch online-basiert ist, lassen sich die Systeme problemlos verbinden. Der TourCert-Check zeichnet sich vor allem durch seine einfache und schnelle Umsetzung aus. Mit einer Checkliste zur Selbstanalyse kann ganz einfach der Status Quo von Nachhaltigkeitsaspekten im Unternehmen ermittelt und

Möglichkeiten zum Energie- und Ressourcensparen aufgezeigt werden. Der TourCert-Check bietet eine Grundlage für ein nachhaltiges und qualitätsorientiertes Wirtschaften.

"Wir freuen uns, dass wir durch die Kooperation mit TourCert den TourCert-Check als ein Q-Werkzeug bei uns integrieren konnten. Der Betrieb bekommt somit einmal die Auszeichnung mit ServiceQualität Deutschland und eine Bescheinigung von TourCert. Und dies ohne zusätzliche Kosten.", sagt Sven Wolf, Bundeskoordinator von ServiceQualität Deutschland.

Alles in allem ein rundes Konzept: Service und Nachhaltigkeit "Made in Germany".

Kontaktdaten

Sven Wolf

Bundeskoordinierungsstelle

Schillstraße 9

10785 Berlin

Tel: 030 / 856 215 -162

Fax: 030 / 856 215 -139

E-Mail: wolf@q-deutschland.de

Web: <http://www.q-deutschland.de>