

Wirtschaftsminister Bernd Althusmann zeichnet Hameln Marketing und Tourismus GmbH erneut mit dem QualitätsSiegel "ServiceQualität Deutschland" aus

Die Hameln Marketing und Tourismus GmbH (HMT) wurde am 6. Juni vom niedersächsischen Wirtschaftsminister Bernd Althusmann für drei weitere Jahre mit dem QualitätsSiegel "ServiceQualität Deutschland" ausgezeichnet. Im Jahr 2006 hat der Betrieb das erste Mal das Siegel erworben, seitdem hat sich der Service kontinuierlich verbessert. "Während des Zertifizierungsprozesses haben wir viele Maßnahmen abgeleitet und im Betrieb umgesetzt, die unsere Kunden positiv zu spüren bekommen haben. Aber nicht nur unsere Kunden geben uns ein positives Feedback, auch die Mitarbeiterzufriedenheit ist gestiegen. Gute Servicequalität ist eben doch ein entscheidender Faktor", so Geschäftsführer Harald Wanger.

Durch das Q-Siegel nimmt die HMT mit über 3.000 weiteren Betrieben an der bundesweiten Initiative zur Verbesserung der Servicequalität in Deutschland teil. Ziel ist es, die Kundenerwartungen zu übertreffen und über einen verbesserten Service die eigene Wettbewerbsfähigkeit zu sichern. Betriebe, die sich zu einer Zertifizierung entschließen, legen besonderen Wert auf kunden- und qualitätsorientiertes Arbeiten sowie auf eine kontinuierliche Verbesserung ihrer angebotenen Leistungen.

Für die Folgezertifizierung müssen Betriebe neben dem Aufbau von Serviceketten und der Erneuerung des Qualitäts- und TeamVersprechens aus unterschiedlichen Instrumenten zwei auswählen:

Eines, das den Betrieb nach innen bewertet, wie eine SWOT-Analyse oder Beschwerdemanagement, und eines, das den Betrieb nach außen hin analysiert, wie eine Kunden- oder Mitarbeiterbefragung oder auch einen MysteryCheck. Durch das neue System können die Betriebe ihre Schwachstellen noch besser identifizieren und Prozesse optimieren, um so stetig die Servicequalität zu verbessern.

Zum Hintergrund

Das dreistufige Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland ist ein innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe ausgerichtet ist. Neben klassischen touristischen Unternehmen wie Hotels und Tourist-Informationen kamen in den letzten Jahren zahlreiche andere Betriebe der touristischen Leistungskette wie Einzelhändler, Tankstellen oder Verkehrsgesellschaften dazu. Mehr als 23.000 ausgebildete QualitätsCoache und aktuell 3.000 ausgezeichnete Betriebe arbeiten stetig daran, ihren Service zu verbessern. Die Unternehmen generieren die individuellen Maßnahmen selbst. Zertifiziert werden sie dafür mit dem "Q", dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Die Initiative ist das Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Dienstleistungssektor.

Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen ist eine gemeinsame Initiative des Niedersächsischen Wirtschaftsministeriums, der niedersächsischen Industrie- und Handelskammern, des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes Niedersachsen (DeHoGa), und der TourismusMarketing Niedersachsen GmbH. Weitere Informationen unter www.q-deutschland.de .

Kontaktdaten

Deisterallee 1

31785 Hameln

Tel: 05151 / 9578-23

Fax: 05151 / 9578-40

E-Mail: touristinfo@hameln-tourismus.de

Web: <https://www.hameln.de/de/>