



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

PRESSE

LÄNDERREIHE SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND „WIR MACHEN MIT“

Hier ist der Kunde König - ServiceQualität Deutschland stellt Unternehmen vor, in denen Service groß geschrieben wird. Jedes Bundesland, in dem es so genannte Q-Betriebe gibt, präsentiert sich exemplarisch mit einem ausgezeichneten Unternehmen. Den Auftakt bildet Rheinland-Pfalz mit dem Hotel Central in Frankenthal.

„Der Gast hat immer Vorrang“

Vor hungrigen Augen bereitet der Koch morgens frische Waffeln mit Schlagsahne. Mittags überrascht ein musikalischer Eismann die Tagungsteilnehmer. Und abends unterhalten sich die Kellner gerne auch mal länger mit ihren Gästen im Restaurant. Das Hotel Central in Frankenthal setzt auf Service – garniert mit dem gewissen Extra.

Wenn die Tagungsteilnehmer aus dem Hotel in den sonnigen Biergarten treten, dann empfängt sie nicht nur freundliches Personal. Ein eigens abgestellter Eismann versüßt ihnen die Mittagspause. „Like ice in the sunshine“ ertönt es plötzlich – und der gestresste Geschäftsmann fühlt sich wie im Urlaub.

„Wir wollen dem Gast mehr bieten“, sagt der Inhaber des Hotel Central in Frankenthal, Markus Burkhardt. Mit einzelnen „magic moments“ fing es an, dann lernte der Hotelier das innerbetriebliche Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland kennen und seit einem Jahr prangt das Qualitätssiegel an seiner Tür.

Der Hotelchef versteht sich und seine Mitarbeiter als „Kunden-Gesprächspartner“. Und so stellt er seine „Service-Brigade“ ab, um sich mit jedem zu unterhalten, der Lust darauf hat. Das schätzten vor allem die älteren Gäste, sagt Burkhardt. Genau wie die Tatsache, dass das Restaurant im Hotel Central in Frankenthal immer offen ist. Denn „die älteren Gäste setzen sich nicht in den Biergarten“, weiß er.

Der beste Ratgeber für den „Alt-Frankenthaler“, der den Betrieb vor 20 Jahren von seinen Eltern übernommen hat, ist die Meinung seiner Kunden. Deshalb führt das Hotel alle drei Monate eine Gästebefragung durch. Dabei verriet ein Stammgast, der seit zehn Jahren das gleiche Zimmer mietet, dass er jedes Mal vor seiner Abreise dort etwas verstecke. Wenn er wiederkomme, schaue er nach, ob es noch da sei. So überprüfe er, ob „richtig saubergemacht worden ist“.

Im Hotelalltag überprüfen die so genannten Qualitäts-Coaches, ob das Personal tatsächlich guten Service liefert. Dafür gibt es eine Checkliste: So darf zum Beispiel das Telefon nicht mehr als zweimal klingeln. „Das sind klare No-Gos“, erklärt Burkhardt. „Da kriege ich Pusteln.“ Genau so allergisch reagiert der Hotelinhaber darauf, wenn sich ein Kellner in dem Moment, in dem ein Gast ins Restaurant kommt, wendrehet. Dafür lässt er keinen Grund gelten. Burkhardt betont: „Der Gast hat immer Vorrang.“

Qualitätsmanagementsystem „ServiceQualität Deutschland“

„ServiceQualität Deutschland“ ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe rund um die touristische Servicekette ausgerichtet ist. Dazu zählen nicht nur Betriebe in Gastronomie und Hotellerie, sondern auch Tourist-Informationen, Taxiunternehmen und Einzelhandelsbetriebe. Knapp 10.000 ausgebildete Qualitäts-Coaches und mehr als 1.300 Betriebe arbeiten schon jetzt stetig an Maßnahmen zur Serviceoptimierung, die speziell auf die Unternehmen zugeschnitten sind. Zertifiziert werden sie dafür mit dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems „ServiceQualität Deutschland“. Die Initiative soll zum Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Deutschlandtourismus werden. Damit werden Arbeitsplätze gesichert und die Position des Reiselandes Deutschland nachhaltig gestärkt. Denn die Reisenden wissen: Service macht den Unterschied! Finanziell förderte das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) in der Startphase die Koordinierung von „ServiceQualität Deutschland“. Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen zählen zu den bislang 15 beteiligten Bundesländern.

Alle Informationen zum bundesweiten Qualitätsmanagementsystem „ServiceQualität Deutschland“ finden Sie auf der Internetseite www.servicequalitaet-deutschland.de.

Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Kooperationsgemeinschaft
„ServiceQualität Deutschland“
c/o Deutscher Tourismusverband e.V.
Nicole Habrich, Tel. 02 28 / 985 22 14
habrich@deutschertourismusverband.de

ServiceQualität Rheinland-Pfalz
c/o Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH
Dirk Weidemann, Tel. 02 61 / 915 20 15
Franziska Schallop, Tel. 02 61 / 915 20 43
info@servicequalitaet-rlp.de