



Projekt Qualitätsstadt geht in eine neue Runde

Weitere Betriebe prüfen ihren Service und streben Zertifizierung mit dem Q-Siegel an

Seit rund einem halben Jahr trägt Quedlinburg jetzt den Titel „Qualitätsstadt“. Die Auszeichnung hatte die Initiative ServiceQualität im März vergeben, nachdem sich mehr als 15 Betriebe dazu verpflichteten, die Qualität ihres eigenen Services und den der Weltkulturerbestadt insgesamt zu verbessern. Nun geht das Projekt in eine neue Runde: „Wir konnten weitere Betriebe davon überzeugen, sich zu beteiligen“, berichtet Andrea Weyhe. Sie ist die Vorsitzende des Fremdenverkehrsvereins Quedlinburg, der das Qualitätsstadt-Projekt ins Leben gerufen hat.

In zwei gut gebuchten Seminaren Anfang November (4./5. und 9./10. November 2011) sprachen Dozenten der Hochschule Harz über Grundsätze des guten Services und ihre praktische Umsetzung. Gefördert von der Europäischen Union und dem Land Sachsen-Anhalt, ist die Hochschule landesweit für die fachliche Umsetzung der Initiative ServiceQualität zuständig. Teilgenommen hatten vor allem Betriebe des Quedlinburger Gastgewerbes. „Mit dem Wissen können wir unseren Service auf ein höheres Niveau heben“, sagt Falko Rauch, Direktor des Hotels Schlossmühle, das schon in Kürze das Q-Siegel tragen soll. „Für die Zertifizierung ist unser ganzes Team gefordert, Standards festzulegen und neue Ideen zu entwickeln. Damit haben wir eine sehr stabile Grundlage für unsere Arbeit“, begründet Falko Rauch die Entscheidung.

Dass das Q-Siegel nicht ohne Investitionen zu haben ist, weiß auch Andrea Weyhe, deren Ferienwohnungen seit 2005 zertifiziert sind. „Nach der Schulung müssen die Betriebe ein eigenes Qualitäts- und Beschwerdemanagement erarbeiten und ihren Service jedes Jahr nachweislich verbessern.“ Vor diesem Hintergrund freut sie sich besonders, dass es mit der Qualitätsstadt weitergeht. In keiner anderen Stadt Sachsens-Anhalts haben bislang so viele Betriebe ihre Mitarbeiter in den ServiceQualität-Seminaren weiterbilden lassen (per Stand November 2011 44). Mit 15 Q-zertifizierten Betrieben liegt Quedlinburg landesweit ebenfalls an der Spitze. „Dieses Engagement bekommen zurzeit vor allem die Kunden der Häuser zu spüren, die ihre Verbesserungsmaßnahmen konsequent umsetzen. Das treibt aber auch die stadtweite Entwicklung der Qualität an, die eher ein langfristiger Prozess ist“, erklärt Andrea Weyhe.

Für Februar kommenden Jahres sind weitere Seminare geplant. Anfragen gibt es genug. „Unser Ziel ist es auch, Betriebe aus Bad Suderode, Rieder und Gernode für das Projekt zu gewinnen. Erste Gespräche hat es bereits gegeben“, ist Andrea Weyhe guter Hoffnung, die neuen Ortsteile in die Qualitätsstadt einzubinden.

Pressekontakt:

Hochschule Harz, Projekt ServiceQualität, Friedrichstraße 57-59, 38855 Wernigerode, Ansprechpartnerin Presse: Claudia Kusebauch, Tel.: 03943 659-860, Mobil: 0160 1604289, Fax: 03943 659-868, E-Mail: ckusebauch@hs-harz.de, www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de.