



Kloster Drübeck: Investitionen in die Servicequalität

Zentrum bildet Mitarbeiter weiter und strebt weitere Zertifizierung mit dem Q-Siegel an

Das Evangelische Zentrum Kloster Drübeck investiert erneut in seine Servicequalität. Partner ist wie schon in den vergangenen Jahren die Initiative ServiceQualität Deutschland in Sachsen-Anhalt, die von der Europäischen Union und vom Land Sachsen-Anhalt gefördert wird. Am 18. und 19. Januar absolvierten Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen ein Seminar zum Qualitätsmanagement im Service. Im kommenden Jahr strebt das Tagungs- und Beherbergungszentrum das von der Initiative vergebene Q-Siegel in der Stufe II an. „Wir wollen unser Qualitätsmanagement auf eine breite Basis stellen und unseren Service ganz nah am Gast weiterentwickeln“, begründete der Geschäftsführer Christoph Carstens.

Bereits seit 2009 trägt das Kloster Drübeck das Q-Siegel in der Stufe I. „In den drei Jahren haben wir unser Angebot mit verschiedensten Maßnahmen komfortabler gestaltet und den heutigen Erwartungen der Gäste angepasst“, so Christoph Carstens. Bevor weitere Änderungen in Angriff genommen werden, soll es eine umfangreiche, systematische Gästebefragung geben. Diese ist Teil der Zertifizierung mit dem Q-Siegel in der Stufe II. „Wir stellen immer öfter fest, dass sich die Menschen nach Ruhe und Besinnung sehnen. Deshalb wird das spirituelle Erlebnis auch in der Entwicklung unseres Services eine große Rolle spielen“, ist sich Christoph Carstens schon jetzt sicher.

Neben Tagungsgästen empfängt das Kloster Drübeck im gesamten Jahr auch Ausflügler aus dem Harz und ist Veranstalter für Familienfeiern. Besteht es die Zertifizierung mit dem Q-Siegel in der Stufe II, wäre es einer von sieben Tourismusbetrieben im Harz, die dieses Zeichen tragen dürfen. Voraussetzung sind neben der umfangreichen Befragung der Gäste eine Mitarbeiter- und Führungskräftebefragung. Außerdem muss die Überprüfung durch einen anonymen Tester bestanden werden. Verantwortlich für die Prüfung der Anträge auf Zertifizierung mit dem Q-Siegel sind in Sachsen-Anhalt der DEHOGA und die Hochschule Harz.

Bild [ServiceQualität Kloster Drübeck 2012_01_19]

Am 18. und 19. Januar ließen sich acht Mitarbeiter des Kloster Drübecks von Dozenten der Hochschule Harz zum Thema Servicequalität weiterbilden und erhielten das Zertifikat „Qualitäts-Coach“.

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.