



Wenn der Kunde das Wort hat – Touristiker tagen im Schloss Köthen

Initiative ServiceQualität lädt zum Qualitätstag und zeichnet 22 Betriebe mit dem Q-Siegel aus

Mehr als 100 Fachleute aus der Tourismus- und Dienstleistungswirtschaft Sachsens-Anhalts haben am 5. Oktober 2011 im Schloss Köthen getagt. Ihr Thema: Gefällt mir!? – Kunden im Internet gewinnen und verlieren. Laut einer aktuellen Studie des Ostdeutschen Sparkassenverbandes (OSV) informieren sich inzwischen 54 Prozent der Urlauber über ihre Unterkunft im Internet, bevor sie buchen. Bewertungsportale spielen dabei eine wachsende Rolle. „Nach unserer Erfahrung gehen die Betriebe mit dieser Entwicklung sehr unterschiedlich um: die wenigsten sind im Web 2.0 schon Profis, viele beginnen gerade, sich mit dieser Form der Kundenkommunikation zu beschäftigen“, erklärt Matthias Grünberg vom Projekt ServiceQualität an der Hochschule Harz den Hintergrund der Tagung. Die Hochschule veranstaltete den „Qualitätstag“ im Namen der Initiative ServiceQualität, die in Sachsen-Anhalt von der Europäischen Union und dem Land Sachsen-Anhalt gefördert wird.

Im ersten Vortrag sprach Nina-Vanessa Heinemann über das Urlauber-Portal Holiday-Check. „Von 2010 zu 2011 ist der Anteil an Bewertungen für deutsche Gebiete insgesamt gestiegen. Sachsen-Anhalt lag mit einer 40-prozentigen Steigerung etwa in der Mitte“, so Nina-Vanessa Heinemann, die seit langem für das Portal arbeitet und als Hoteltesterin für Radio, Fernsehen und Internet bekannt geworden ist. „Insgesamt fielen die Bewertungen eher gut als schlecht aus“, ergänzt Matthias Grünberg. Seit Mai dieses Jahres werteten die Projektmitarbeiter rund 700 Holiday-Check-Einträge aus. Nur sechs Mal wurde die schlechteste Bewertung von 1 Sonne vergeben. 29 Mal gab es 2, 61 Mal 3, 140 Mal 4, 369 Mal 5 und sogar 49 Mal 6 Sonnen – die Bestnote bei Holiday-Check. Matthias Grünberg: „Dabei darf man natürlich nicht vergessen, dass ein negativer Eintrag umso schwerer wiegt.“

Die meisten der Tagungsteilnehmer haben bislang sowohl gute als auch schlechte Erfahrungen mit den Bewertungsportalen im Internet gemacht. „Vor etwa drei Jahren hatten wir eine schlechte Kritik eines Gastes auf Holiday-Check“, erzählt Marietta Schuster vom Hotel und Restaurant Stolberger Hof im Südharz. Frau Schuster: „Wir haben diesen Vorfall im Team genau besprochen, den Gast noch einmal angeschrieben und uns erklärt.“ Heute nutzt der Familienbetrieb die Partnerprogramme für Hotels von Holiday-Check und tripadvisor. „Etwa 50 Prozent der Gäste werden auf uns über die Bewertungsportale aufmerksam und buchen aufgrund der guten Bewertungen“, so Marietta Schuster, die für ihr Hotel erst vor kurzem auch eine Facebook-Seite eingerichtet hat.

Jeden Beitrag und jeden Kommentar dankend anzunehmen, das empfahl auch der zweite Referent des Qualitätstages Sanjay Sauldie. „Wie geht man mit Kritik um, wer ist im Unternehmen dafür zuständig zu antworten, welcher Mitarbeiter darf was veröffentlichen. Darüber muss Klarheit herrschen“, gab der Social Media Experte den Betrieben als Empfehlung mit auf den Weg.

Die Touristiker trafen sich im Schloss Köthen bereits zum sechsten Qualitätstag. Traditionell vergibt die Initiative ServiceQualität anlässlich ihrer Jahrestagung auch das Q-Siegel. Es ist eine der wichtigsten Auszeichnungen für Betriebe der Tourismus- und Dienstleistungswirtschaft Deutschlands. In einem Festakt am Vormittag wurden 22 Betriebe aus allen Regionen des Landes von einem Vertreter des Ministeriums für Arbeit und Soziales Sachsen-Anhalt sowie einem Vertreter der Hochschule Harz geehrt. Die Plakette mit dem großen Q überreichten ein Vertreter des Ministeriums für Arbeit und Soziales Sachsen-Anhalt sowie ein Vertreter der Hochschule Harz. Die ausgezeichneten Betriebe im Überblick:

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.



An 17 Betriebe ging das Q-Siegel in der Stufe I. Dafür wurden Mitarbeiter zum Qualitäts-Coach weitergebildet, der Service systematisch überprüft und entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung entwickelt. Die zertifizierten Betriebe haben sich dazu verpflichtet, sich durch neue Ideen stetig weiterzuerbessern und mit dem gesamten Team Qualität zu bieten:

Jugendherbergen Sachsen-Anhalt: Jugendherberge Haldensleben, Jugendherberge Dessau-Roßlau, Jugendherberge Wittenberg, Deutsches Jugendherbergswerk Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.

Region Altmark: Tourismusverband Altmark e.V., Wellnessfarm Haus am See, KiEZ Arendsee

Kindertagesstätten in Oschersleben: "Bodestrolche", "Anne Frank" und "Bodespatzen"

Region Harz: Schierker Baude, Naturfreundehaus Blankenburg, Hotel Garni "Haus Sonneneck", Ferienwohnungen am Markt in Wernigerode, Hotel Villa Heine in Halberstadt

Region Anhalt-Wittenberg und Saale-Unstrut: Flusskultur Radreisen aus Dessau-Roßlau, Agentur SIMON-WERBUNG aus Weißenfels

An fünf Unternehmen geht das Q-Siegel in der Stufe II. Nach der Absolvierung der Stufe I haben sie ihre Servicequalität noch einmal, weit umfangreicher überprüft: mit einer systematischen Kundenbefragung, anonymer Mitarbeiterbefragung, Befragung der Führungskräfte und Mystery Check.

Region Harz: Familotel Family Club Harz und Kurparkhotel „Im Ilsetal“

Bibliotheken: Anhaltische Landesbücherei Dessau, Stadtbibliothek Wernigerode und Stadtbibliothek Sangerhausen.

Für die Prüfung der Anträge zur Zertifizierung mit dem Q-Siegel sind in Sachsen-Anhalt der DEHOGA und die Hochschule Harz verantwortlich. Um das Siegel der Initiative ServiceQualität haben sich in Deutschland bislang mehr als 3.400 Betriebe erfolgreich beworben. Kunden finden das Siegel in Restaurants und Hotels, Touristinformationen, Kultur- und Freizeiteinrichtungen sowie im Einzelhandel. In Sachsen-Anhalt wurden inzwischen rund 200 Betriebe mit dem Siegel ausgezeichnet. Schulung, Zertifizierung und Betreuung der Unternehmen werden in Sachsen-Anhalt im Rahmen des Operationellen Programms aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Sachsen-Anhalt gefördert. Mit der Initiative ServiceQualität Deutschland in Sachsen-Anhalt engagieren sich Hochschule Harz, DEHOGA, Tourismusverband Sachsen-Anhalt, die IHKen des Landes und die IMG Sachsen-Anhalt gemeinsam für die Verbesserung des Dienstleistungsangebots.

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.