



---

## **Auszeichnung für den Reiseveranstalter „Flusskultur Radreisen“**

### **Zertifizierung mit dem Q-Siegel bringt mehr Qualität, Effektivität und neue Service-Ideen**

„Welterbetour im Herzen Mitteldeutschlands“, „Auf den Spuren von Bacchus und Riesling“ oder „Saale-Radweg – Die sportliche Variante“ – mit diesen und vielen anderen Touren holt „Flusskultur Radreisen“ seit drei Jahren Radler an Elbe, Saale, Mulde, Main und Donau. „Dafür brauchen wir eine gute und zuverlässige Organisation, die auf die Erwartungen der Gäste genau abgestimmt ist“, sagt der Geschäftsführer des Dessauer Reiseveranstalters, Dr. Ralf-Peter Weber. Seit Anfang des Jahres haben er und seine zwei Mitarbeiter an der Installation eines Qualitäts- und Beschwerdemanagements sowie neuen Service-Ideen gearbeitet. Am 5. Oktober 2011 im Schloss Köthen ist „Flusskultur Radreisen“ nun mit einem der wichtigsten Siegel der Tourismus- und Dienstleistungswirtschaft Deutschlands ausgezeichnet worden – dem Q-Siegel. Anlass war der Qualitätstag der Initiative ServiceQualität, die in Sachsen-Anhalt von der Europäischen Union und vom Land gefördert wird.

Wer die Touren des Dessauer Reiseveranstalters bucht, soll ohne Sorgen radeln. Entlang von 200 Stromkilometern und mehr sind Unterkünfte, der Besuch von Museen und Attraktionen, Pannenhilfe und gastronomische Angebote organisiert. Die meisten der Strecken sind die Mitarbeiter von „Flusskultur Radreisen“ selbst abgefahren, viele der knapp 150 Partner-Herbergen kennen sie persönlich. „Mit der Q-Zertifizierung hatten wir die Möglichkeit zu prüfen, wie effektiv unsere Arbeit ist und was wir noch besser machen können“, erzählt Haike Peine, die das Siegel von einem Vertreter des Ministeriums für Arbeit und Soziales Sachsen-Anhalt sowie einem Vertreter der Hochschule Harz entgegengenommen hat. Ende 2010 hatte sie sich zum Qualitäts-Coach ausbilden lassen. In dem von Dozenten der Hochschule Harz angebotenen Seminar lernte sie, wie man selbst in kleinen Unternehmen ein Qualitäts- und Beschwerdemanagement umsetzen kann. Die Hochschule prüft in Sachsen-Anhalt gemeinsam mit dem DEHOGA die Anträge zur Zertifizierung mit dem Q-Siegel.

„Entstanden ist eine Art Fahrplan, mit dem wir unsere Arbeit stetig optimieren können, ohne an Qualität zu verlieren“, ergänzt Geschäftsführer Dr. Ralf-Peter Weber. Was etwas theoretisch klingt, bedeutet für die Kunden von „Flusskultur Radreisen“ spürbar besseren Service: die schnellere und verbesserte Wartung der Leihräder, der Info-Dienst bei Hochwasser, ein vereinfachtes Buchungsverfahren und englischsprachiges Informationsmaterial sind nur einige Ideen, mit denen die Dessauer die Prüfstelle der Initiative ServiceQualität überzeugten. Drei Jahre darf „Flusskultur Radreisen“ jetzt mit dem Q-Siegel werben. Voraussetzung ist, dass jährlich wenigstens acht neue Service-Ideen entwickelt werden. „Seit der Gründung verzeichnen wir stetig steigende Buchungszahlen. Die Qualität unserer Arbeit wird wesentlich dazu beitragen, dass dieser Trend anhält“, ist Herr Weber überzeugt.

Neben „Flusskultur Radreisen“ wurden am 5. Oktober 2011 21 weitere Betriebe mit dem Q-Siegel ausgezeichnet. Damit haben sich in Sachsen-Anhalt inzwischen rund 200 Betriebe erfolgreich um dieses Siegel beworben. Deutschlandweit tragen das Zeichen derzeit mehr als 3.400 Hotels, Restaurants, Museen, Touristinfos, Kinder- und Jugendeinrichtungen sowie andere tourismusnahe Dienstleister.

Zu den Qualitätstagen treffen sich jedes Jahr rund 100 Vertreter aus der Tourismus- und Dienstleistungswirtschaft Sachsen-Anhalts. Renommiertere Referenten informieren über aktuelle Trends zum Thema Servicequalität und zeigen neue Facetten auf. In diesem Jahr heißt es: „Gefällt mir!? – Kunden im Internet gewinnen und verlieren“. Die Tagung wird im Rahmen der Projektförderung von Europäischer Union und Land unterstützt.

#### **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](mailto:ckusebauch@hs-harz.de), [www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de](http://www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de).