



Harzer Tourismusbetriebe investieren in ihre Servicequalität

Acht Unternehmen bestehen Zertifizierung und wurden mit Q-Siegel ausgezeichnet

Gleich acht Harzer Unternehmen sind am 5. Oktober 2011 im Schloss Köthen mit dem Siegel der Initiative ServiceQualität ausgezeichnet worden. Anlass war der Qualitätstag der Initiative, die in Sachsen-Anhalt von der Europäischen Union und dem Land Sachsen-Anhalt gefördert wird. „Diese Betriebe haben Mitarbeiter weitergebildet, ihren Service systematisch überprüft und sich mit entsprechenden Maßnahmen zu Verbesserungen verpflichtet“, sagte Matthias Grünberg vom Projekt ServiceQualität an der Hochschule Harz, die in Sachsen-Anhalt gemeinsam mit dem DEHOGA für die Prüfung der Anträge auf Zertifizierung mit dem Q-Siegel verantwortlich ist.

Das Familotel in Quedlinburg und das Kurparkhotel „Im Ilsetal“ erhielten in Köthen das Q-Siegel in der Stufe II. Für diese höhere Kategorie müssen zusätzlich Kundenbefragungen durchgeführt und die Überprüfung durch einen anonymen Tester bestanden werden. „Gäste und anonymen Tester haben vor allem das Verhalten unserer Mitarbeiter gelobt. Das ist für unser Haus entscheidend und deshalb gehören Investitionen in die Kompetenz und Motivation unserer Mitarbeiter zu den wichtigsten Maßnahmen in der Zukunft“, sagte Marco Jakob vom Familotel Family Club Harz in Quedlinburg, der das Siegel von einem Vertreter des Ministeriums für Arbeit und Soziales Sachsen-Anhalt sowie einem Vertreter der Hochschule Harz entgegengenommen hat.

Neben den beiden Hotels wurde auch die Stadtbibliothek Wernigerode mit dem Q-Siegel in der Stufe II ausgezeichnet. „Unser Qualitätsmanagement eignet sich für Betriebe verschiedenster Branchen und Größen. Entscheidend ist der Kundenkontakt und der Wille, die Servicequalität zu verbessern“, erklärte Matthias Grünberg.

Die Plakette mit dem großen Q durften am 5. Oktober 2011 außerdem entgegennehmen: Schierker Baude, Naturfreundehaus Blankenburg, Hotel Garni "Haus Sonneneck", Ferienwohnungen am Markt in Wernigerode und Hotel Villa Heine in Halberstadt. Insgesamt wurden in Köthen 22 Betriebe aus Sachsen-Anhalt ausgezeichnet. Das Q-Siegel ist eines der wichtigsten Zeichen in der Tourismus- und Dienstleistungswirtschaft. Deutschlandweit tragen das Zeichen derzeit mehr als 3.400 Hotels, Restaurants, Museen, Touristinfos, Kinder- und Jugendeinrichtungen sowie andere tourismusnahe Dienstleister. Für das drei Jahre gültige Siegel verpflichten sich die Betriebe zu jährlichen Verbesserungen ihres Services. Kontrollen führt die Prüfstelle der Initiative ServiceQualität durch.

Erst vor kurzem hatten verschiedene Experten von der Tourismuswirtschaft Sachsen-Anhalts mehr Qualität gefordert. Möglichkeiten für Klassifizierungen und Zertifizierungen würden zu wenig genutzt. Gerade mal ein Viertel aller Q-zertifizierten Betriebe stamme aus den ostdeutschen Urlaubsregionen. Das ging aus dem aktuellen Tourismus-Barometer des Ostdeutschen Sparkassenverbandes (OSV) hervor. Demnach legte Sachsen-Anhalt bei den Übernachtungen im ersten Halbjahr mit 0,5 Prozent nur leicht zu, während Deutschland im Durchschnitt ein dickes Plus verzeichnete (+4,5 Prozent),

Internet: www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de

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.