



Mit gutem Service zu noch mehr Gästen

Jugendherberge Haldensleben wird mit dem Siegel der Initiative ServiceQualität ausgezeichnet

Ein Jahr ist es her, dass die Jugendherberge Haldensleben in völlig neue Räume gezogen ist. „Seitdem verzeichnen wir steigende Gästezahlen“, berichtet Herbergsvater Ingolf Zander von ersten Erfolgen. Jetzt hat die Jugendherberge noch einmal nachgelegt: mit Investitionen in ihre Servicequalität. „Guter Service bringt Kundenzufriedenheit und diese sorgt wiederum für ein angenehmeres Arbeitsklima. Das ist ein Vorteil für Gäste und Mitarbeiter“, so Ingolf Zander. Stellvertretend für sein Team wird er am 5. Oktober 2011 im Schloss Köthen das Siegel der Initiative ServiceQualität von einem Vertreter des Ministeriums für Arbeit und Soziales Sachsen-Anhalt sowie einem Vertreter der Hochschule Harz entgegennehmen. Anlass ist der Qualitätstag der Initiative, die in Sachsen-Anhalt von der Europäischen Union und vom Land Sachsen-Anhalt gefördert wird. Das Q-Siegel ist eine der wichtigsten Auszeichnungen für Betriebe der Tourismus- und Dienstleistungswirtschaft Deutschlands.

„Wir haben nach einem System gesucht, mit dem wir unseren hohen Ansprüchen eine Struktur geben können“, erklärt Ingolf Zander die Bewerbung der Jugendherberge um das Q-Siegel. Vor etwa einem Jahr absolvierte er ein Seminar mit Dozenten der Hochschule Harz, die in Sachsen-Anhalt gemeinsam mit dem DEHOGA die Anträge zur Zertifizierung mit dem Q-Siegel prüft. Zurück in der Jugendherberge, hinterfragte Zander gemeinsam mit seinem sechsköpfigen Team den hauseigenen Service systematisch: „Wir haben aus der Sicht unserer Gäste geschaut: Wo gibt es noch Schwächen? Was erwarten Lehrer und Betreuer? Was wollen die Kinder?“ Ziel der Überprüfung war die Entwicklung eines Qualitäts- und Beschwerdemanagements sowie Maßnahmen zur Verbesserung des Services.

„Die Jugendherberge Haldensleben hat den Zertifizierungsprozess mit einem sehr guten Ergebnis abgeschlossen“, sagt Matthias Grünberg von der Hochschule Harz. Beeindruckt habe die Gründlichkeit und der Ideen-Reichtum. „Maßnahmen wie die Verbesserung der Verpflegung, die zusätzliche Organisation individueller Aufenthaltsprogramme, die Möglichkeit, auch mit der EC-Karte zahlen zu können und kostenloses W-Lan werden den Service des Hauses spürbar verbessern“, so Matthias Grünberg.

Drei Jahre darf die Jugendherberge Haldensleben mit dem Q-Siegel werben. Voraussetzung ist, dass jedes Jahr neue Verbesserungsmaßnahmen entwickelt werden. „Dabei hoffen wir auf die Hilfe unserer Gäste, die wir stets dazu auffordern, uns ganz ehrlich ihre Meinung zu sagen“, sagt Ingolf Zander.

Neben der Jugendherberge Haldensleben werden am 5. Oktober 2011 21 weitere Betriebe mit dem Q-Siegel ausgezeichnet. Damit haben sich in Sachsen-Anhalt inzwischen rund 200 Betriebe mit Erfolg 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.

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.