

Freitag, 10. August 2007

„Ein guter Kunden-Service ist mehr als die halbe Miete“

Landestourismusverband sieht Nachholbedarf bei Hotels und Gaststätten im Freistaat – Sächsischer Qualitätstag prämiiert innovative Ideen

VON RAMONA NAGEL

Chemnitz. Sächsische Hotels und Gaststätten sollen verstärkt mit innovativen Service-Ideen um Kunden werben. „Ein guter Kunden-Service ist mehr als die halbe Miete“, sagte gestern der Direktor des Landestourismusverbandes Sachsen (LTV), Manfred Böhme. Dazu findet

am 23. August im Hotel Schloss Schweinsburg bei Crammitschau ein landesweiter Qualitätstag statt. Erwartet werden bis zu 150 Teilneh-

mer aus allen touristischen Bereichen vom Hotel- und Gastgewerbe über Verkehrsbetriebe und Kultureinrichtungen bis zu Gemeindeverwaltungen. Die besten zwölf Service-Ideen werden prämiert. „Innovative Service-Ideen sind Gästezufriedenheit sichern“, so Böhme.

In den vergangenen vier Jahren wurden 510 Qualitäts-Betreuer ausgebildet und 130 Qualitätssiegel „Service-Qualität Sachsen“ an Betriebe und Einrichtungen verliehen.

Die Zertifikate sind drei Jahre gültig, werden jedoch jährlich überprüft. Aufgabe der Qualitäts-Betreuer ist es, Schwachstellen aufzuspüren und darauf zu achten, dass alle Abläufe zur vollkommenen Zufriedenheit der Gäste gestaltet werden. 510 Qualitätssiegel wurden bislang Sachsenweit verliehen. Laut Böhme ist die Bereitschaft zur Zertifizierung aber noch nicht ausreichend und regional sehr unterschiedlich. Während in Dresden, im sächsischen Elbland und in der Sächsi-

schen Schweiz das Interesse dafür groß ist, seien im Erzgebirge erst 17 Siegel und in der Stadt Chemnitz ein Siegel verliehen worden.

Laut LTV wachsen die Übernachtungen und Gästeankünfte seit 2002 stetig. Mit bislang 5,7 Millionen Übernachtungen per Ende Mai setzte sich dieser Trend 2007 fort. Das belege, dass der Tourismus in Sachsen ein wichtiger Wirtschaftsfaktor sei. Die Branche setze jährlich 6,2 Milliarden Euro um und beschäftige 230.000 Menschen. „Doch

wirtschaftlich nachhaltig ist das Engagement nur, wenn wir weiter Kaufkraft nach Sachsen holen und uns den Trends stellen“, meinte Böhme.

SERVICE

Sächsischer Qualitätstag

Informationen und Anmeldung bei Anja Renner vom LTV Sachsen. Telefon 0351 49191-14, E-Mail: renner@ltv-sachsen.de. Die Tagungspauschale beträgt 30 Euro zzgl. MwSt.

—www.ltv-sachsen.de