

NEWSLETTER

NOTIERT

Neuer Internet-Auftritt

Ab Anfang Juli präsentiert sich die ServiceQualität Sachsen mit einem neuen Internetauftritt. Das moderne Layout in übersichtlicherer Gestaltung und einer geänderten Navigation bringt frischen Wind ins Netz und erleichtert den Besuch auf der Homepage. Gleich bleibt die Adresse: www.servicequalitaet-sachsen.de. Die Homepage ist außerdem direkt in die Internetseite des Landestourismusverbandes Sachsen eingebunden.

Seminar zur Gästekommunikation

„Ein Plus an Qualität und Service – Und der Gast gehört dir“ - unter diesem Motto laden die ServiceQualität Sachsen, der LTV Sachsen und das Bildungswerk für Kommunalpolitik Sachsen e.V. zu zwei Seminaren ein. Termine: 12. Juli Hotel „Chemnitzer Hof“, Chemnitz und 19. Juli Hotel „Kloster Nimbschen“, bei Grimma. Experten informieren dann über aktuelle Werkzeuge, Tipps und Empfehlungen für die Gestaltung einer modernen Gästekommunikation. Zwei Workshops bieten außerdem die Möglichkeit zur Diskussion und zum Erfahrungsaustausch.

Q-SEMINAR TERMINE

Stufe I:

6./7. September in Dresden
24./25. September in Chemnitz
22./23. Oktober in Leipzig

Stufe II:

25./26. Oktober in Dresden

Anmeldungen für die Seminare nimmt das Projektbüro entgegen.

NEUES MITGLIED BEI DER SERVICEQUALITÄT

Schleswig-Holstein wird neuntes Q-Bundesland

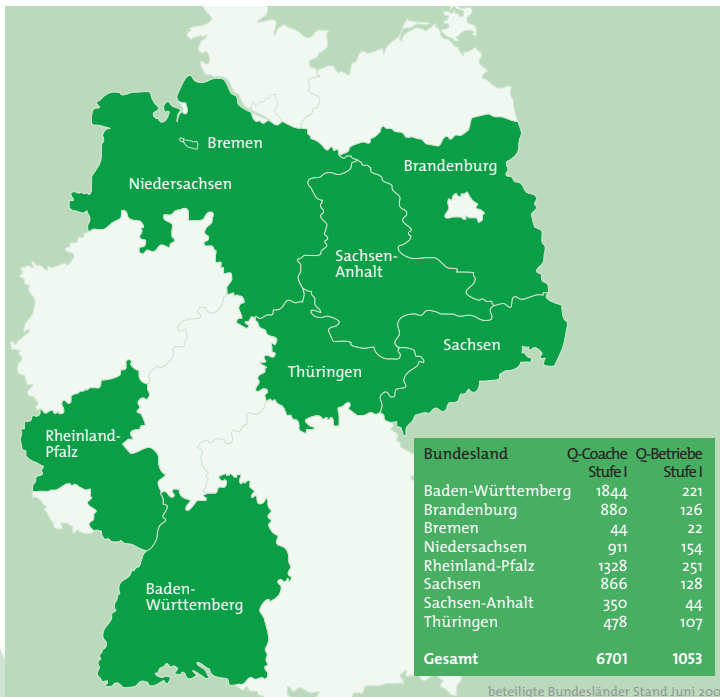
6701 Q-Coachs, 1053 zertifizierte Stufe-I-Unternehmen und 437 Q-Trainer: Die deutschlandweite Beteiligung an der ServiceQualität wächst.

Derzeit engagieren sich acht Bundesländer in der Qualitätsinitiative ServiceQualität Deutschland (siehe Grafik). Neuntes qualitätsbewusstes Bundesland wird in diesem Jahr Schleswig-Holstein. „Wir wollen noch mehr Bundesländer für das „Q“ begeistern und den Bekanntheitsgrad der ServiceQualität deutschlandweit erhöhen“, so Kirsten Friedemann, Projektreferentin des Deutschen Tourismusverbandes (DTV). Im

Jahr 2007 koordiniert der Verband die gemeinsamen Interessen der Qualitätsinitiative.

Die bundesweite Ausrichtung hat viele Vorteile: Kunden bietet es Orientierung und Sicherheit bei der Auswahl des Dienstleistungsunternehmens. Unternehmen profitieren von zufriedenen Kunden und motivierten Mitarbeitern. Die Bundesländer steigern ihre Attraktivität durch branchenübergreifende, qualitätsbewusste Dienstleistungsbetriebe.

„Je mehr Bundesländer sich anschließen, desto überzeugender wird ServiceQualität in Deutschland gelebt“, so Friedemann.



UNSER SIEGEL

„Bei uns sollen die Gäste ServiceQualität nicht nur über die Auszeichnung erkennen, sondern die Qualitätsbegeisterung und hohe Serviceleistung im Unternehmen direkt erfahren. Alle Mitarbeiter werden in unser „Unternehmen Q“ eingebunden. So kann jeder mit seinen Ideen und Vorschlägen aktiv am Projekt mitarbeiten. Nun spüren wir die Erfolge unserer Qualitätsarbeit. Und das wird sich auch in der Stufe II fortsetzen.“



Direktor René Stolle und Verkaufsleiter und Q-Coach Mario Junker vom BestWestern Hotel Leipzig

„Wir beteiligen uns an der ServiceQualität, weil wir den Aufenthalt unserer Gäste bei uns zu einem positiven Erlebnis werden lassen wollen. Alle Teammitglieder haben sich noch einmal mit der Philosophie unseres Hauses auseinander gesetzt. Sie gehen selbstbewusst mit dem Gast um und sind nun kompetentere Ansprechpartner. Die Qualitätsinitiative hat unser Team enger zusammengebracht. Das spüren wir in unserer täglichen Arbeit und unsere Gäste bei einem Besuch in unserem Gasthof.“



Q-Coach Stefan Sacher und sein Team vom Gasthof Goldener Stern, Memmendorf

4. Sächsischer Qualitätstag auf Schloss Schweinsburg

„Open Space“ - das ist das Motto des diesjährigen Sächsischen Qualitätstages am 23. August auf Schloss Schweinsburg in Neukirchen bei Crimmitschau. Zum vierten Mal laden der Landestourismusverband und das Projektbüro ServiceQualität Sachsen zum Erfahrungsaustausch in Sachen ServiceQualität.

„Open Space“ rückt in erster Linie die Diskussion und den Ideenaustausch der sächsischen Q-Unternehmen in den Mittelpunkt. Außerdem widmet sich der Tag unter anderem den Themen „Innovative Serviceideen“, „Mit Qualität überzeugen“ und der Bedeutung der ServiceQualität in der Zusammenarbeit mit Partnern.



Premiere - Erste sächsische Unternehmen mit Qualitätssiegel der Stufe II ausgezeichnet

Das Busunternehmen Eberhardt Travel, die Hotels Novalis Dresden, Grundmühle und Erbgericht in Bad Schandau, das Mercure Grand Hotel Meißen, das Weinhaus Schuh in Sörnewitz und das Jugendgästehaus Dresden erhielten als erste sächsische Unternehmen das Q-Siegel Stufe II. Überreicht wurde die Auszeichnung

im Rahmen der DEHOGA-Landesdelegiertenkonferenz im April in Dresden von Staatsminister Thomas Jurk (SMWA). „Diese Zertifizierungen sind ein gutes Zeichen für den sächsischen Tourismus. Servicequalität ist ein fortlaufender Prozess - das zeigen diese Unternehmen“, so Manfred Böhme, Direktor des LTV.



VOR ORT

Ein tolles Team - Servicequalität im Hotel Erbgericht in Bad Schandau

Im Ortskern von Bad Schandau liegt das Hotel Erbgericht. Ein Haus, das mit langer Tradition, vielfältigen Angeboten und ausgezeichnetem Servicequalität wirbt.

Servicequalität hat sich das Team um Hotelchef und Q-Trainer Harald Weyh nicht nur sprichwörtlich auf die Fahnen, sondern auch gut sichtbar ans Haus geschrieben. Am Eingang des Hotels verspricht das Qualitätssiegel Stufe II der Servicequalität Sachsen höchste Qualität im Umgang mit dem Gast.

Als eines der ersten Unternehmen in Sachsen wurde das Erbgericht im April 2007 mit dem Qualitätssiegel der Stufe II ausgezeichnet. „Diese Qualifizierung ist für uns, neben der DEHOGA-Sterne-Klassifizierung, sehr wichtig! Toll wäre



es, wenn sich nicht nur sachsenweit sondern auch deutschlandweit mehr Vertreter der Tourismusbranche auf diese Weise qualifizieren würden“, erklärt Weyh.

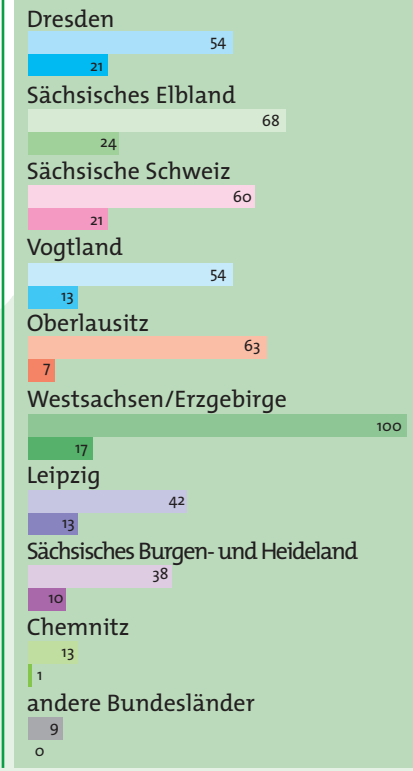
Neben sehr gutem Service für den Gast, setzt der Hotelchef auch auf ein gutes Klima bei der täglichen Arbeit. So ging Harald Weyh im Dienste der Servicequalität gemeinsam mit allen Mitarbeitern auf Tour. Mit einer Reiseleitung erkundete das Team die Sächsische Schweiz. Harald Weyh: „Wir wollen unseren Mitarbeitern zeigen,

wie der Gast unsere schöne Umgebung erlebt. Nur durch eigenes Erleben kann man dem Gast wertvolle Tipps geben und ihn für das Reiseland Sachsen begeistern.“ Alle 26 Mitarbeiter sind Teil des Q-Teams. Regelmäßig finden Teamtreffen statt, in denen Probleme besprochen und gemeinsam Lösungen gesucht werden. „Mir ist es wichtig, dass uns alle Mitarbeiter bei der Q-Initiative unterstützen. Der Gast muss merken, dass wir ein Team sind, nur dann fühlt er sich bei uns rundum gut betreut“, so Weyh.



Q-Beteiligung Stufe I in den Regionen

Bis Juni 2007 beteiligten sich sachsenweit 501 Unternehmen an der Qualitätsoffensive Stufe I. Davon zertifizierten sich 127 für die erste Stufe der Servicequalität Sachsen.



ANSPRECHBAR

Anfragen und Anmeldungen? Das Projektbüro hilft gern. Ansprechpartner sind Udo Niehoff, Antje Oehme und Claudia Gaida.

„Servicequalität Sachsen“
c/o Tourismusverband
Sächsisches Elbland e.V.

Fabrikstraße 16
01662 Meißen
Telefon: 03521/76 35-22
Telefax: 03521/76 35-40
info@servicequalitaet-sachsen.de
www.servicequalitaet-sachsen.de

ZITIERT

„Wo der Gast König ist, sollte das Personal aus Prinzen und Prinzessinnen bestehen.“

Wilhelm Ludwig Wekherlin (1739-1792), deutscher Publizist und Satiriker der Aufklärung

PROJEKTPARTNER

