



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

PRESSE

Tschechische Republik erwirbt System der ServiceQualität Deutschland

Bonn, 13. Januar 2011: Die Qualitätsinitiative macht auch vor den Landesgrenzen nicht halt. Das Ministerium für regionale Entwicklung der Tschechischen Republik hat sich für den Einsatz von ServiceQualität Deutschland entschieden. Ziel ist, die Betriebe bei der Verbesserung ihrer Servicequalität zu unterstützen, die Wirtschaft im Land zu sichern und damit die nationale Tourismusbranche zu etablieren.

Nach gründlicher Begutachtung der in Europa angebotenen Systeme – neben Deutschland haben u.a. die Schweiz, Ungarn und Spanien nationale Qualitätsmanagementsysteme – haben sich die Tschechen für den Kauf des deutschen Modells entschieden. „Das deutsche System ist am effektivsten auf kleine- und mittelständige Unternehmen ausgerichtet. Es ist praxisnah und gut strukturiert. Das haben wir in dieser Form bei den Systemen anderer europäischer Länder nicht gefunden,“ begründet Jitka Fatkova, Direktorin der Abteilung Tourismus, die Entscheidung des Ministeriums. „ServiceQualität Deutschland entspricht unseren Vorstellungen von einem guten Qualitätsmanagementsystem.“ Im Dezember 2010 trafen sich die Vertreter aus dem Tschechischen Ministerium mit denen des Deutschen Tourismusverband e. V., dem Sprecher der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland, zur Vertragsunterzeichnung in Bonn.

Die Einnahmen, welche die Kooperationsgemeinschaft durch den Lizenzverkauf erzielt, fließen direkt in die Weiterentwicklung des Deutschen Systems. „Stillstand bedeutet Rückstand,“ weiß die Sprecherin der Kooperationsgemeinschaft und Geschäftsführerin des Deutschen Tourismusverband e. V., Claudia Gilles. „Wir arbeiten kontinuierlich an der Optimierung des Systems sowie der Außenkommunikation.“

Seit Beginn des Jahres arbeiten die Tschechen an der Übersetzung der Unterlagen und an der Anpassung entsprechend den spezifischen Anforderungen auf nationaler Ebene. Unterstützt werden sie dabei von der Kooperationsgemeinschaft. Unter anderem sind Schulungen der Dozenten und Verantwortlichen vor Ort in Tschechien geplant.

HINTERGRUND

Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe rund um die touristische Servicekette ausgerichtet ist. Dazu zählen nicht nur Betriebe in Gastronomie und Hotellerie, sondern auch Arztpraxen, Banken und Taxiunternehmen. 17.500 ausgebildete Qualitäts-Coaches und über 2.900 ausgezeichnete Betriebe arbeiten schon jetzt stetig an Maßnahmen zur Serviceoptimierung, die speziell auf die Unternehmen zugeschnitten sind. Zertifiziert werden sie dafür mit dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Die Initiative soll zum Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Deutschlandtourismus werden. Damit werden Arbeitsplätze gesichert und die Position des Reiselandes Deutschland nachhaltig gestärkt. Denn die Reisenden wissen: Service macht den Unterschied! Finanziell förderte das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie in der Startphase die Koordinierung von ServiceQualität Deutschland.

Alle Informationen zum bundesweiten Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland finden Sie auf der Internetseite www.q-deutschland.de.

Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Deutscher Tourismusverband e.V.
Nicole Habrich, Tel. 02 28 / 985 22 14
habrich@deutschertourismusverband.de

Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland
c/o Deutscher Tourismusverband e.V.
Mandy Hermann, Tel. 02 28 / 985 22 17
hermann@deutschertourismusverband.de