



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## PRESSE

### Presseinformation

### **Dritte Stufe der Initiative ServiceQualität Deutschland wird getestet**

Mit erweitertem Qualitätsmanagementsystem sollen Betriebe zukünftig ihren Service umfassend verbessern können

**Bonn, 10. Mai 2011:** Die Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland erweitert ihr Qualitätssiegel „Q“. Nach Stufe QI und Stufe QII startet nun die Erprobungsphase der im letzten Jahr neu entwickelten Stufe QIII. Das Qualitätsmanagementsystem, mit dem sich Unternehmensstrukturen und Arbeitsabläufe analysieren und auf die Bedürfnisse des Gastes ausrichten lassen, ermöglicht Dienstleistern die schrittweise innerbetriebliche Verbesserung ihrer Servicequalität. Die neue Stufe QIII wird ab sofort in 19 Pilotbetrieben deutschlandweit erprobt.

In der Pilotphase der neuen Stufe QIII führte inspektour – Das Tourismus- und Freizeitinstitut die 3-tägigen Schulungen zum „QualitätsManager“ durch. Die geschulten Qualitäts-Beauftragten führen im Verlauf des Jahres 2011 ihren Betrieb zur Zertifizierung durch die Stufe QIII. Für das „Q“-Siegel III muss das Unternehmen ein ganzheitliches Qualitätsmanagementsystem aufbauen. Es beinhaltet unter anderem die Führung und Motivation der Mitarbeiter und berücksichtigt serviceorientierte Kooperationen. Zum Nachweis dient, neben der ausführlichen Dokumentation und einem intern durchzuführenden Audit durch das Unternehmen selbst, auch ein externes Audit – eine Vor-Ort-Prüfung durch ein akkreditiertes Zertifizierungsinstitut. QIII ist damit eine systematische Weiterführung der Stufen QI und QII. Die ersten beiden Stufen sensibilisieren die Unternehmen für Qualitäts-Bemühungen und führen zu intensiven Service-Verbesserungen.

Die Pilotbetriebe haben die Chance, die Zertifizierungs-Systematik für QIII mit ihren Erfahrungen weiter auszugestalten und Verbesserungen anzuregen.

Bei erfolgreichem Abschluss der Pilotphase haben alle Dienstleistungsbetriebe in Deutschland ab 2012 die Möglichkeit, mit dem dreistufigen System schrittweise ihre Servicequalität zu verbessern und zertifizieren zu lassen.

Die Initiative ServiceQualität Deutschland wendet sich an alle Dienstleistungsbetriebe rund um den Tourismus – von Hotellerie, Beherbergung und Gastronomie über Kultur- und Freizeiteinrichtungen bis zu Handel oder Verkehr. Die Initiative soll unter dem Motto „einfach immer besser“ von der Führungskraft bis zum Azubi zu mehr Engagement und Eigenverantwortung im Unternehmen motivieren. Ziel der Kooperationsgemeinschaft aller 16 Bundesländer sowie des Deutschen Tourismusverbandes, der mit der bundesweiten Koordination betraut ist, ist es, die Dienstleistungsqualität im Reiseland Deutschland flächendeckend zu sichern und auszubauen und die Servicementalität zu verbessern.

#### **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.

Über 18.000 ausgebildete Qualitäts-Coaches und fast 3.100 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. Hinter der Initiative steht eine Kooperationsgemeinschaft aller 16 Bundesländer, die den Deutschen Tourismusverband e.V. mit der bundesweiten Koordination beauftragt hat. Gemeinsam wollen sie ServiceQualität Deutschland zum Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Deutschlandtourismus machen. 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. Der Veranstaltungsspezialist intergerma unterstützt die Initiative als Medienkooperationspartner.

**Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an:**

Kooperationsgemeinschaft „ServiceQualität Deutschland“

c/o Deutscher Tourismusverband e.V.

Mandy Hermann, Sarah Lopau

Tel. 02 28 / 985 22 – 17, – 24

[hermann@deutschertourismusverband.de](mailto:hermann@deutschertourismusverband.de)

[lopau@deutschertourismusverband.de](mailto:lopau@deutschertourismusverband.de)