



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

PRESSE

Presseinformation

Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland erhält ISO-Zertifizierung

Bonn, 17. August 2011: Am 9. August erhielt die Initiative ServiceQualität Deutschland die Zertifizierung nach der weltweit gültigen Qualitätsmanagement-Norm DIN EN ISO 9001:2008. Damit wächst die Kooperationsgemeinschaft der 16 Bundesländer und ihre zentrale Koordinierungsstelle, angesiedelt beim Deutschen Tourismusverband e.V. (DTV), weiter zusammen. Die ehemals einzelnen Initiativen auf Länderebene traten 2007 im Schulterschluss an, das Qualitätsmanagementsystem für Dienstleister zu werden und das „Q“-Logo als Markenzeichen in Deutschland für Service gemäß der Maxime „einfach immer besser“ zu etablieren. Anfang 2010 zog mit Hamburg das 16. Bundesland unter das Dach der bundesweiten Initiative ServiceQualität Deutschland. Seit 2010 gibt es ein einheitliches „Q“- Logo.

„Mit der ISO-Zertifizierung von ServiceQualität Deutschland ist es uns gelungen, noch transparenter und einheitlicher zu werden“, so Claudia Gilles, Hauptgeschäftsführerin des Deutschen Tourismusverbandes e.V.

„Damit erhalten wir nun auch offiziell von externer Stelle die Bestätigung, dass wir unsere Prozesse und Abläufe systematisch einhalten und stetig verbessern“, erläutert Gilles.

Kundenzufriedenheit als oberstes Prinzip

Ziel des internen Qualitätsmanagements nach ISO 9001 ist, wie bei ServiceQualität Deutschland, die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. „Von unseren ‚Q‘-Betrieben, ob Hotel, Restaurant, Friseur, Campingplatz oder Reisebüro, erwarten wir, dass sie sich an den Wünschen und Bedürfnissen ihrer Gäste, Kunden oder Besucher orientieren. Gleiches können die ‚Q‘-Betriebe auch von den Koordinierungsstellen erwarten“, erklärt Claudia Gilles.

Die Kooperationsgemeinschaft der 16 Länder erhielt das Zertifikat nach DIN EN ISO 9001:2008 von der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS). Es hat drei Jahre Gültigkeit.

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 mehr als 3.300 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.

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

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

lopau@deutschertourismusverband.de