



Presseinformation

Tourismuszentrale Rostock & Warnemünde

Rostock, 12. Juli 2017

Top in Puncto Angebot und Service - sieben neue Mitstreiter

Ehrgeiziges Ziel: Bis zum Stadtjubiläum größte Qualitätsstadt in Deutschland werden

ServiceQualität rückt immer mehr in das Bewusstsein der Kunden. Das betrifft jedes Unternehmen, welches Kundenkontakt pflegt. Die Tourismuszentrale Rostock & Warnemünde hat sich zusammen mit Rostock Marketing auf die Fahnen geschrieben, sich dem Thema verstärkt anzunehmen. Beim Standortmarketing spielen das Angebot und der Service vor Ort eine besonders wichtige Rolle und sind längst zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor geworden. Als Teil der Qualitätsoffensive konnten nun heute sieben weitere Unternehmen durch die Initiative „ServiceQualität Deutschland“ zertifiziert werden. Um im nächsten Jahr pünktlich zum 800-jährigen Stadtjubiläum den begehrten Titel „Qualitätsstadt“ zu erhalten, bedarf es jedoch noch einiger weiterer Mitstreiter.

„In den vergangenen Jahren konnten wir die Zahl der Gäste, die ihren Urlaub bei uns an der Ostsee verbringen, stetig steigern. Das Ganze ist jedoch kein Selbstläufer und deshalb versuchen wir, Betriebe zu überzeugen, die Qualität des Services im Unternehmen und damit auch im Ort stetig zu verbessern“, sagte Matthias Fromm, Tourismusdirektor der Hansestadt Rostock. „Viele Gäste schauen ganz genau auf die Angebote ihres Urlaubsziels, so dass die Servicequalität für uns zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil geworden ist. Umso erfreulicher ist nun, dass sieben weitere Unternehmen bis Anfang Juli zertifiziert werden konnten. Damit sind wir nunmehr bei 26 Teilnehmern angelangt. Um im nächsten Jahr den Titel „Qualitätsstadt“ zu erhalten, benötigen wir allerdings insgesamt 50 Betriebe. Deshalb hoffen wir, im Vorfeld des großen Stadtgeburtstages noch einige Unternehmen gewinnen zu können“, so Fromm.

Sollte das ehrgeizige Ziel 2018 erreicht werden, wäre Rostock die größte Qualitätsstadt in Deutschland.

Deutschlandweite Initiative für mehr Kundenzufriedenheit

Ursprünglich ins Leben gerufen wurde die Initiative vom Deutschen Tourismusverband mit dem Ziel, das Qualitätsbewusstsein in den Unternehmen zu steigern und damit die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu verbessern. Kernaspekte stellen dabei die Integration, Motivation und Förderung der Mitarbeiter dar. Die Zertifizierung des branchenübergreifenden Qualitätsmanagementsystems läuft in insgesamt drei Stufen ab, die sich unter den Schlagwörtern Sensibilisierung, Fokussierung und Intensivierung zusammenfassen lassen. Hierfür sind Schulungen der Mitarbeiter notwendig, die den Unternehmen helfen, ihre eigenen Abläufe zu hinterfragen und in der Konsequenz Qualität und Angebot zu steigern. Aktuell gibt es in Deutschland rund 3.200 zertifizierte Betriebe. Seit 2007 ist die Hotel und Gaststätten Marketing GmbH des DEHOGA MV Landeskoordinierungsstelle für die ServiceQualität Deutschland in Mecklenburg-Vorpommern und konnte bislang in MV über 90 Unternehmen zertifizieren. Die Kosten hierfür beginnen bei 95 Euro und richten sich nach der Größe des Betriebes sowie dem gewählten Leistungspaket.

Servicequalität genießt bei Unternehmen höchste Priorität

Matthias Dettmann, Hauptgeschäftsführer des DEHOGA Mecklenburg-Vorpommern e.V. und Geschäftsführer der Hotel und Gaststätten Marketing GmbH MV, betont die besondere Bedeutung für die Teilnehmer: „ServiceQualität Deutschland ist ein einfach handhabbares und kostengünstiges Qualitätsmanagementsystem mit Mehrwert. Von einer Auszeichnung profitieren nicht nur die Kunden und Gäste, die in Ihren Erwartungen und Wünschen ernst genommen und überrascht werden, sondern auch die Mitarbeiter, die an der Qualitätsoptimierung im Unternehmen aktiv mitwirken und neue Serviceideen einbringen. Aber auch Unternehmer haben Vorteile, da sie durch interne Qualitätsverbesserungen eine starke Bindung der Gäste und Mitarbeiter an den Betrieb erreichen. Davon profitieren alle Seiten.“

„Wir begleiten die Initiative mit einer intensiven Öffentlichkeitsarbeit und veranstalten regelmäßig Informationsveranstaltungen. Momentan stehen wir im engen Kontakt zu den Ämtern der Hansestadt, um diese von einer Teilnahme zu überzeugen, schauen aber selbstverständlich auch bei uns selbst, was wir verbessern können. Die nächsten Schulungstermine sind für September und November diesen Jahres geplant“, informierte Matthias Fromm, der hofft, dass weitere Betriebe dem Aufruf folgen.

Neben der Verbesserung des eigenen Angebotes profitieren die Unternehmen außerdem von dem branchenübergreifenden Netzwerk und der Möglichkeit der Durchführung eines Mystery Checks, der in Zusammenarbeit mit Julia Kaufmann von Kaufmann & Kirner – mystery shopping and more angeboten wird. Regelmäßig werden Treffen aller Teilnehmer abgehalten und auch zwischen den einzelnen Kommunen erfolgt ein reger Austausch.

Von den 26 bisher in Rostock zertifizierten Betrieben befinden sich 10 in den Seebädern.

Neu hinzugekommen bzw. rezertifiziert worden sind folgende Unternehmen: AFZ Aus- und Fortbildungszentrum Rostock, Ankes Restaurant und Pension, BVCD Camping-Akademie, Bundesverband der Campingwirtschaft Deutschland in Mecklenburg-Vorpommern e.V. (BVCD/MV), MV-IT-Systeme, PINAX Werbemedien und Sorglos-Urlaub vom Institut für Bildung und Gesundheit.

Zu den bereits zuvor zertifizierten Unternehmen gehören unter anderem der Zoo Rostock, die Rostocker Messe- und Stadthallengesellschaft und das Hotel NEPTUN.

Das sagen die zertifizierten Q-Betriebe über ServiceQualität Deutschland:

AFZ Rostock, Frau Irmhild Düwel:

„Die AFZ Aus- und Fortbildungszentrum Rostock GmbH hat sich im Dezember 2010 als erster Bildungsträger in MV der „ServiceQualität Deutschland“ angeschlossen und wurde mit dem „Q“ ausgezeichnet. Seitdem unterstützt uns die ServiceQualität Deutschland in unseren Prozessen sehr wirkungsvoll. Unser Ziel ist es, das Qualitätsbewusstsein unserer Mitarbeiter/-innen weiter zu erhöhen und so noch stärker auf die Wünsche unserer Kunden einzugehen. In unserem neuen AFZ 2025 Leitbild heißt es: „Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen der Erfolg und die Zufriedenheit unserer Kunden, Mitarbeiter und Partner - der Wille zur bestmöglichen Qualität ist unser gemeinsames Streben.“

Ankes Restaurant & Pension, Frau Anke Herzog:

„Durch die Zertifizierung haben wir unseren Betrieb konsequent aus der Kundenperspektive betrachtet und konnten dadurch eine Vielzahl an Verbesserungsmöglichkeiten erarbeiten. Wir werden unseren Gästen zukünftig einen deutlich verbesserten Service bieten können.“

BVCD Camping-Akademie, Herr Dietrich Eder:

„SQD hilft, sich immer wieder auf die Kundenbedürfnisse auszurichten. Gleichzeitig bietet es die Möglichkeit eines Ideenspeichers, aus denen Maßnahmen entstehen, die das Unternehmen regelmäßig nach vorne bringen.“

BVCD/MV, Frau Sophie Dufke:

„Durch die Initiative ServiceQualität Deutschland nimmt das Qualitätsmanagement in unserem Unternehmen neuen Schwung auf. Die Vorreiterrolle in vielen Bereichen der Camping-Branche in Deutschland, möchten wir mit dem Qualitätssiegel unterstreichen und bekräftigen.“

MV-IT-Systeme, Herr Udo Klingenberg:

„Als mehrfach zertifiziertes Handwerks-, Dienstleistungs- und Veranstaltungsunternehmen ist diese neue Zertifizierung mit ServiceQualität Deutschland für uns wichtig, den hohen Qualitätsstandard für unsere Geschäfts- & Privatkunden beizubehalten und weiter auszubauen.“

PINAX Werbemedien, Herr Robert Deutsch:

„Die Zertifizierung hat uns ermöglicht unsere Arbeitsprozesse konzentriert zu durchleuchten und zu hinterfragen. Das geht im Tagesgeschäft sonst unter und so konnten wir spezifische Schwachstellen erkennen und sofort konkrete Maßnahmen dafür entwickeln. Uns wurde aber auch vor Augen geführt, wo unsere Stärken liegen und an wie vielen Stellen das Team bereits ausgezeichnete Arbeit leistet. Im Rahmen der Umsetzung rechnen wir mit einer weiteren Professionalisierung unserer Dienstleistungen und einer Stärkung unserer Kundenbeziehungen.“

Sorglos-Urlaub, Frau Regina Schäfer:

„Das Zertifizierungsverfahren ServiceQualität Deutschland hat uns dabei geholfen, unsere Abläufe aus Kundensicht kritisch zu bewerten und Standards zu entwickeln, die die Qualität unseres Angebotes optimieren.“

*Was im Jahre 2001 seinen Anfang nahm, ist nun dank der Initiative **ServiceQualität Deutschland** ein bundesweit bereitgestelltes, dreistufiges System zur schrittweisen Verbesserung von Dienstleistungen und Angeboten anhand praxisorientierter Instrumente. Kleinen und mittleren Betrieben im Hotel-, Gastronomie- und Tourismusbereich sowie Dienstleistungsunternehmen bietet die Initiative ein einfaches Qualitätsmanagementsystem, das hilft, die Qualität des Betriebs kontinuierlich zu optimieren und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.*

Eine bessere Dienstleistung verspricht begeisterte Kunden, motivierte Mitarbeiter und zufriedene Geschäftspartner. Viele Betriebe haben die Vorteile schon erkannt und profitieren nun davon.

Die geprüften Betriebe dürfen sich durch das Qualitätssiegel "Q" ausweisen und setzen damit ein Zeichen, dass sie an Weiterentwicklung interessiert sind, an der Servicequalität arbeiten und diese nachhaltig verfolgen. Für Endverbraucher ist es die Sicherheit, einem nach geprüfem Qualitätsstandard zertifizierten Betrieb vertrauen zu können.

Weitere Informationen

www.q-deutschland.de

www.servicequalitaet-mv.de

www.rostock.de/qualitaetsstadt.html

Fotonachweis:

QualitätsStadt Rostock: Übergabe der Zertifikate ServiceQualität Deutschland an 7 neue Unternehmen
(c) TZRW Joachim Klock

Pressekontakt

Tourismuszentrale Rostock und Warnemünde

Beate Hlawa

Bereichsleiterin Marketing/PR & Vertrieb

Tel. +49 381 381-2987

Email: beate.hlawa@rostock.de

Web: www.rostock.de

Facebook: www.facebook.com/rostock.warnemuende