

# Weiter auf dem Service-Weg

➤ Unverzichtbar für eine ServiceQ-Zertifizierung eines Unternehmens, Betriebes oder einer Einrichtung ist Wissen. Wissen über das, was Service bedeutet, und was sich hinter ServiceQ verbirgt. Der Trend geht wieder zu wahren Werten: zu freundlichem Service und nachhaltiger Qualität. Das darf, ja muss natürlich jeder „Gastgeber“ individuell gestalten.

Grundsätzlich fängt Service bei der Optimierung interner Abläufe an. Oder, wenn man es genau sieht, sogar schon bei der kunden- und serviceorientierten Grundhaltung der Führungskräfte, aber auch des Personals.

Zusammen mit ausgebildeten ServiceQ-Coaches, die jeder Betrieb vorweisen muss, werden Richtlinien, Strukturen und Leitgedanken entwickelt, an denen sich die Mitarbeiter orientieren und die sie auch mit gestalten können. Wichtig ist dabei, dass sich die Betriebe aus allen Situationen heraus weiterentwickeln wollen zum Wohle des Gastes oder des Kunden.

Daher signalisiert die Auszeichnung eines Betriebs mit dem ServiceQ-Siegel dem Kunden, dass er an erster Stelle steht.

Das Siegel wird für drei Jahre vergeben, in denen kontinuierlich an der Umsetzung von service- und kundenorientierten Maßnahmen gearbeitet und jährlich zur Analyse der Servicequalität Deutschland (SQD) e. V. vorgelegt wird.

Ein neues Mitglied in der ServiceQ-Gemeinschaft Bad Kissingen ist das „Parkhotel CUP VITALIS“. Bereits zum zweiten Male zertifiziert ist die Stadtverwaltung Bad Kissingen. Stellvertretend für diese nahm Jana Hippler die Urkunde entgegen.

Ministerialdirigent Dr. Gert Bruckner, Abteilungsleiter für Mittelstand, Handwerk und Tourismus im Bayerischen Wirtschaftsministerium betonte bei der Verleihung der ServiceQ-Zertifikate, dass der Bayerntourismus und die Dienstleistungsbranche auch künftig konsequent auf Qualität setzen. „Qualität ist



**Ministerialdirigent Dr. Gert Bruckner, Abteilungsleiter für Mittelstand, Handwerk und Tourismus im Bayerischen Wirtschaftsministerium, Annette Rittelmeier (Cup Vitalis), Jana Hippler (Stadtverwaltung Bad Kissingen), Ute Trabert (Resident Manager Cup Vitalis) und Ulrich N. Brandl, Präsident des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA Bayern (v.l.n.r.)**

das entscheidende Wettbewerbsinstrument der Zukunft und für unseren Tourismus ein wichtiger Standortfaktor. Sie hebt das Image der einzelnen Einrichtung und stärkt den Ruf Bayerns als Urlaubsland erster Güte.“

Ulrich N. Brandl, Präsident des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA Bayern, ergänzte, dass nicht

nur die Gäste von einer Auszeichnung profitierten. Zwar spürten diese, dass sie in ihren Wünschen und Erwartungen ernst genommen und positiv überrascht werden. Aber auch die Mitarbeiter, die an der Qualitätsoptimierung im Unternehmen aktiv mitwirken, Serviceideen einbringen und die neue Begeisterung (er)leben, profitierten somit.