



Pressemitteilung

Bayerischer Hotel- und Gaststättenverband DEHOGA Bayern e.V.

4. Bayerischer Qualitätstag

Wirtschaftsstaatssekretärin Hessel und DEHOGA Bayern-Präsident Brandl vergeben ServiceQ-Zertifikate: Über 60 neue Service-Botschafter im Freistaat

(Bad Kissingen) Der Bayerntourismus und die Dienstleistungsbranche setzen auf Servicequalität. Bayerns Wirtschaftsstaatssekretärin Katja Hessel und Ulrich N. Brandl, Präsident des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA Bayern e.V., zeichnen heute auf dem 4. Bayerischen Qualitätstag in Bad Kissingen über 60 Betriebe, kommunale Einrichtungen und Verbände mit dem Qualitätssiegel *ServiceQualität Deutschland in Bayern* aus. „Servicequalität ist das entscheidende Wettbewerbsinstrument der Zukunft und ein wichtiger Standortfaktor. Mit inzwischen rund 470 zertifizierten Betrieben in allen Regionen, 2.700 Qualitäts-Coaches, 100 Qualitäts-Trainern und drei Qualitäts-Städten ist Bayern auf dem Weg zu einer Service-Oase“, ist Hessel überzeugt. „Die Auszeichnungen signalisieren dem Gast, dass er an erster Stelle steht. Sie heben das Image der einzelnen Einrichtungen und stärken den Ruf Bayerns als Urlaubsland erster Güte.“

Das Qualitätssiegel hat seinen Ursprung bei Hotels, Restaurants und Tourismuseinrichtungen. DEHOGA Bayern-Präsident Brandl freut sich, dass die Initiative inzwischen viele Branchen außerhalb des Gastgewerbes erreicht hat. „Dies zeigt einmal mehr, dass der Ursprung des Servicegedankens in unserer Branche liegt. Unser Angebot steht allen Serviceleistern offen, denn Servicequalität und Serviceorientiertheit darf keine Grenzen haben“, betont Brandl. Unter den heute ausgezeichneten Einrichtungen sind beispielsweise mehrere Gesundheitsdienstleister und Unternehmensberatungen, eine Arztpraxis und ein Fotostudio.

Mit dem Veranstaltungsort Bad Kissingen wird nach Beilngries und Volkach die dritte bayerische *Qualitäts-Stadt* ausgezeichnet. „In den Qualitäts-Städten wird Servicequalität in geballter Form gelebt. Sie sind wahre Service-Meister im Freistaat. Bad Kissingen zählt seit heute dazu“, erklärt Hessel. „Ich hoffe, dass viele weitere Orte folgen werden.“

Als Ergänzung zur Sterne-Klassifizierung, die ein Gütesiegel für die Hardware im Beherbergungsbereich ist, setzt die Initiative *ServiceQualität Deutschland in Bayern* bei den Serviceprozessen, der Software, an. Sie ist Teil der Qualitätsmanagement-Aktion *ServiceQualität Deutschland* des Deutschen Tourismusverbandes DTV. Das Siegel wird für drei Jahre vergeben. Teilnehmen können nicht nur touristische Betriebe, sondern alle Dienstleister.

Seite 1 von 2

Seite 2 von 2

Als erster Schritt auf dem Weg zu dieser Zertifizierung werden in einem Seminar Qualitäts-Coaches ausgebildet, die in ihren Betrieben und Organisationen die Grundlagen für die Zertifizierung schaffen. Das Qualitätssiegel gibt es in drei Stufen, wobei höhere Stufen größere Anforderungen mit sich bringen. Neben Betrieben können sich auch Gemeinden und Städte zertifizieren lassen. Dazu muss in dem Ort – abhängig von der Einwohnerzahl – eine bestimmte Anzahl von Q-Betrieben existieren und mindestens eine städtische Einrichtung zertifiziert sein. In Bayern werden seit September 2008 Qualitäts-Coaches ausgebildet. Inzwischen belegt der Freistaat im Bundesvergleich der Q-Betriebe Platz drei. Das Bayerische Wirtschaftsministerium unterstützt die Etablierung der *ServiceQualität Deutschland in Bayern* durch den DEHOGA Bayern mit insgesamt 500.000 Euro. Weitere Informationen hierzu gibt es im Internet unter www.q-bayern.de.

Eine Übersicht der heute zertifizierten Betriebe finden Sie unter www.q-bayern.de/presse.

- Ende der Pressemitteilung -