

# Qualität – Eine Frage der Teamarbeit

„Servicequalität ist keine Sache des Chefs im stillen Kämmerlein“ – Selbst bestimmte Fehlerquote

■ KITZINGEN. „In einem gut geführten Unternehmen ist der Kunde das Maß der Dinge“, erklärte Paul Streng, stellvertretender Landrat, am Montagabend einleitend zum Impulsvortrag von Silvia Maria Schisa zur Initiative Servicequalität Deutschland. Vor vielen Zuhörern aus dem Gastronomiebereich sowie den Bürgermeistern Ingrid Reifenscheid-Eckert, Elmar Henke, Karl Wolf und Karl-Dieter Fuchs machte Streng im großen Sitzungssaal des Landratsamts deutlich, dass jeder unzufriedene Kunde einer zu viel sei.

Streng vertrat die Auffassung, dass jeder selbst die Fehlerquote in seinem Betrieb bestimme. Es sei wichtig zu verinnerlichen, dass der Kunde der Maßstab für die Arbeit sei. Deswegen sollten die Betriebe Augen wie Adler darauf haben, dass die Servicequalität nicht das Versprochene bleibe, sondern das Eingehaltene bilde.

## Spüren und erleben

Alexander Kotz, Geschäftsführer von Servicequalität Deutschland in Bayern, nannte eine ähnliche Zielsetzung: Die Kunden sollen die Servicequalität spüren und erleben. Neben dem Impulsvortrag werden den Gastronomen und anderen Betroffenen im Wein- und Tourismuslandkreis Kitzingen interne Seminare angeboten, um die Servicequalität detailliert transportiert zu be-



Maja Schmidt und Simone Göbel vom Landratsamt und stellvertretender Landrat Paul Streng heißen Silvia Marie Schisa und Alexander Kotz zum Impulsvortrag zur Initiative Servicequalität Deutschland im Landratsamt willkommen. Das Qualitätssiegel „Q“ soll Touristikbetriebe, Gastromomen, Einzelhändler, Handwerker und Serviceleister befähigen, ihre Servicequalität noch weiter zu steigern, um die Kunden absolut zufrieden zu stellen und sie an die Firmen zu binden.  
Foto: Heß

kommen und am Ende das Qualitätssiegel „Q“ zu erhalten und damit zertifiziert zu sein. Das Grundseminar soll die Absolventen zu einem „Q-Coach“ machen.

Im Landratsamt haben Maja Schmidt und Simone Göbel die Initiative für den Kitzinger Landkreis vorbereitet. Das Projekt wird von der Kreishandwerkerschaft, dem Hotel- und Gaststättenverband und dem Landesverband des Bayerischen

Einzelhandels unterstützt. „Q ist eine Zertifizierung, eine zwar nicht greifbare, aber sinnvolle Investition“, erklärte Silvia Maria Schisa. Sie skizzierte das „Q“ als Stufenmodell. In der Stufe eins, der Selbsteinschätzung des Betriebs, gehe es um den Aufbau und die Entwicklung von Qualität im Betrieb. In Stufe zwei wechselt die Perspektive hin zur Fremdeinschätzung durch die Kundensicht in Form von Befragungen und anderen

Feedbacks. Solche Komponenten würden helfen, Servicelücken zu identifizieren. Die Endstufe bewege sich auf der Zertifikationsstufe mit dem so genannten „Total-Quality-Management“.

Die Referentin betonte, dass die Qualität keine Sache des Chefs im stillen Kämmerlein sei, sondern ein Thema der Teamarbeit. Das „Q“ steigere die Mitarbeitermotivation, führe zu effizienterem und effektiverem

Arbeiten, damit zu mehr Qualität im Betrieb und letztlich zu einer höheren Zufriedenheit der Kunden und einer stärkeren Bindung der Kunden an den Betrieb.

## An allen Ecken

Wie im Betrieb jeder Mitarbeiter in den Prozess für eine gesteigerte Servicequalität einbezogen werden sollten, gelte das auch für eine Kommune oder für eine ganze Tourismusregion. „Wenn Sie als Region vorankommen wollen, darf es Servicequalität nicht nur an einer Ecke geben“, forderte Silvia Maria Schisa. „Sie muss vielmehr durchgängig gegeben sein.“ In allen Geschäften, Gastronomiebetrieben, Handwerksbetrieben und bei Dienstleistern wolle der Kunde durchgängig Qualität geboten bekommen, was durch ein „Total-Quality-Management“ gewährleistet werde.

Ob beim Maler, im Hotel oder in einer Tourist-Information: Überall sei die Servicequalität ein Schlüssel, um sich von anderen abzuheben. Servicequalität bedeute auch eine Fachkompetenz, beispielsweise bei der Beratung in einem Einzelhandelsfachgeschäft. Nur auf dieser Schiene könnten die Fachhändler gegen die großen Billigmärkte bestehen. Die Rednerin hoffte, möglichst viele Zuhörer bei den „Q“-Grundseminaren wiederzusehen, um den Wein- und Tourismuslandkreis nach vorne zu bringen. \*hh\*