



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Presseinformation

# PRESSE

## **ServiceQualität Deutschland ist europaweit anerkannt**

Dachverband HOTREC verleiht Urkunde

**Bad Elster, 18. Juni 2009:** Seit heute ist das Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland europaweit anerkannt. HOTREC, der Dachverband der Hotels, Restaurants & Cafés in Europa, zeichnete das deutsche System aus. Fortan können Betriebe, die mit dem nationalen „Q“ von ServiceQualität Deutschland zertifiziert sind, auch mit dem europäischen „Q“ werben – ohne zusätzliche Kosten.

Auf dem sächsischen Qualitätstag in Bad Elster im Vogtland überreichte der Vorsitzende des HOTREC-Qualitätsausschusses, Markus Luthe, heute die Urkunde an die Hauptgeschäftsführerin des Deutschen Tourismusverbandes e.V. (DTV), Claudia Gilles. Die Akkreditierung ist fünf Jahre lang gültig. Deutschland folgt damit der Schweiz und Ungarn, die Vorreiter in Europa sind. Beide erhielten die Auszeichnung bereits im Jahr 2007. In der Schweiz prangt das so genannte EHQ-Logo inzwischen weit sichtbar auf zertifizierten Seil- und Straßenbahnen und empfängt Gäste am Eingang von ausgezeichneten Touristinformationen.

„European Hospitality Quality Scheme – EHQ“ heißt das Dachsystem für Qualitätsprogramme in Europa, das der HOTREC entwickelt hat. Es ist ein Referenzmodell für nationale und regionale Initiativen. Es soll diese nicht ersetzen, sondern helfen, die Qualitätsprogramme zu bewerten. „Das EHQ ist ein wichtiger Maßstab für alle Unternehmen, die auf Qualität setzen und diese weiter ausbauen wollen“, sagte Gilles. „Für die Gäste bietet sich damit eine wertvolle Möglichkeit, Betriebe über die Grenzen hinaus zu vergleichen.“

Deutschland hatte sich Ende 2008 für die Akkreditierung beworben. Im April 2009 stellte die Hauptgeschäftsführerin des DTV ServiceQualität Deutschland in Brüssel vor. Das nationale Qualitätsmanagementsystem überzeugte die Europäer. Jetzt können auch deutsche Betriebe sich mit dem europäischen „Q“ schmücken – vorausgesetzt sie sind mit dem nationalen „Q“ von ServiceQualität Deutschland zertifiziert.

### **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. Fast 12.000 ausgebildete Qualitäts-Coaches und mehr als 1.700 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. Die Initiative soll zum Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Deutschlandtourismus werden. 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. Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen zählen zu den bislang 15 beteiligten Bundesländern.

Alle Informationen zum bundesweiten Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland finden Sie auf der Internetseite [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de).

**Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an:**  
Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland  
c/o Deutscher Tourismusverband e.V.  
Nicole Habrich  
Tel. 02 28 / 985 22 – 14  
[habrich@deutschertourismusverband.de](mailto:habrich@deutschertourismusverband.de)