



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

PRESSE

LÄNDERREIHE SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND „WIR MACHEN MIT“

Hier ist der Kunde König – ServiceQualität Deutschland stellt Unternehmen vor, in denen Service groß geschrieben wird. Jedes Bundesland, in dem es so genannte Q-Betriebe gibt, präsentiert sich exemplarisch mit einem ausgezeichneten Unternehmen. Heute stellt sich Bayern Bayern mit der Steuerberatungsgesellschaft Mentel & Mentel GmbH aus Lenggries vor.

„Mandantenorientierte Steuerberatungsgesellschaft führt ServiceQualität System ein“

Lenggries, 19. September 2009: Die Mentel & Mentel GmbH Steuerberatungsgesellschaft aus Lenggries ist mit dem „Service-Virus infiziert“: Im Begrüßungsschreiben an jeden Neukunden hält das Unternehmen die Qualitätsversprechen fest, denen es sich verpflichtet hat. Den komplizierten Bereich des Steuerrechts verständlich für die Mandanten aufzuarbeiten ist eines davon. In der bayrischen Mundart heißt das: „Ois is isy“ – wenn es richtig erklärt ist.

„Berufsrechtlich wird in der Steuerberatung weniger Wert auf Kundenservice gelegt wie beispielsweise in gastronomischen Betrieben. Vielmehr richtet sich alles auf die fachliche Qualifizierung“, sagt Annelies Mentel. Sie leitet die Steuerberatungsgesellschaft in Lenggries gemeinsam mit ihrem Mann Franz Mentel und dem Partner Martin Baumann. So freute es sie sehr, als ihre Tochter die Idee von der ServiceQualität Deutschland aus dem Restaurant im Erdgeschoss des Gebäudes mit nach Hause brachte. Die

Steuerberatung Mentel & Mentel hat das innerbetriebliche Qualitätsmanagementsystem — mit dem Unternehmen ihren Service gezielt verbessern können — bereits eingeführt und schon im Juni 2009 wurde die Kanzlei dafür mit dem Qualitätssiegel ausgezeichnet.

Auf die Meinung ihrer Kunden legt die Gesellschaft schon lange wert: Vor zehn Jahren gab es die erste Mandantenbefragung, kombiniert mit Fragen an die Mitarbeiter. Vor vier Jahren wiederholt Mentel & Mentel die Umfrage. Ab Oktober können die Mandanten sich frei äußern, denn dann gehen die neu entwickelten Kundenwunschkarten an den Start. Auf ihnen ist reichlich Platz, um Anregungen und Hinweise aufzuschreiben.

Kritisch reflektiert Annelies Mentel auch über ihre Kanzlei: „Wir machen schon sehr viel in puncto Service für unsere Mandanten, aber das kommunizieren wir noch nicht ausreichend nach außen.“ So gibt es ein Sommerfest, das für Interessenten aller Art offen ist, zu dem aber bisher nur Mandanten kommen. Von dem kostenlosen Erstgespräch, von dem Jedermann Gebrauch machen kann, weiß fast kein potentieller Neukunde. Und wenige sind bisher darüber informiert, dass Mentel & Mentel auf Wunsch neuen Mandanten auch ein Festhonorar garantiert. Damit hat der Mandant eine sichere Kalkulationsgrundlage für die Leistungen seines Steuerberaters.

Auch kostenlose Seminare für ihre Kunden in Form eines jährlichen Forums – kurz gehaltene Vorträge verbunden mit einem kleinen Snack – sollen in Zukunft stärker bekannt gemacht werden. Die Themen sind auf der neuen Webseite (www.mentel-mentel.de) für jeden einsehbar. „Wir halten uns alle noch sehr bedeckt“, kritisiert die Steuerberaterin die eigene Branche. Aber das ändert die Mentel & Mentel GmbH bereits, denn: „Servicequalität soll nicht einfach irgendwo haltmachen“, betont Annelies Mentel.

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 Tourist-Informationen, Taxiunternehmen und Einzelhandelsbetriebe. Über 12.000 ausgebildete Qualitäts-Coaches und mehr als 1.900 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 (BMWi) 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 beteiligen sich an dieser Qualitätsinitiative.

Alle Informationen zum bundesweiten Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland finden Sie auf der Internetseite www.servicequalitaet-deutschland.de.

Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland in Bayern
ServiceQualität Deutschland

c/o Deutscher Tourismusverband e.V.
Nicole Habrich, Tel. 02 28 / 985 22 14
habrich@deutschertourismusverband.de

c/o BTG Bayern Tourist GmbH
Alexander Kotz, Tel. 0 89 / 287 60 0
alexander.kotz@btg-service.de