

# ServiceNews

Ausgabe 1 | 10



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-RZ NOTIERT

### Ohne Service auf Dauer kein Markterfolg

Investitionen in den Service gelten bei deutschen Unternehmen als Voraussetzung für den Markterfolg. So eine Umfrage unter 110 großen und mittelgroßen Unternehmen des X Instituts für Kommunikation und ServiceDesign.

### Dorint: Erste SQD-zertifizierte Hotelkette Deutschlands

Als erste deutsche Hotelgesellschaft beteiligen sich alle 29 Dorint Hotels&Resorts geschlossen an der Qualitätsoffensive ServiceQualität Deutschland. Sie alle sind inzwischen QI-Betriebe.



### NRW knackt mit DORTMUND-tourismus 100er Marke

Im Dezember 2009 zertifizierte der Tourismus NRW den DORTMUNDtourismus als 100. Unternehmen in NRW mit dem Q-Siegel. Im Bundesländervergleich aller QI-Betriebe bedeutet das derzeit Platz 8.

### Brandenburg setzt auf Qualität im Wassertourismus

In Brandenburg gelten neue Regelungen für die touristische Förderung des Wassertourismus. Diese ist stärker an Qualitätskriterien gebunden und prüft, ob Anleger sowohl mit dem Q-Siegel als auch mit einer Gelben Welle und Blauen Sternen ausgezeichnet sind.



## ServiceQ und Sterne gehen Hand in Hand

Ob an privaten Ferienunterkünften oder neben dem Hoteleingang. Sie sagen mehr als tausend Worte: das Schild mit den Sternen ebenso wie das Schild mit dem Q. Dabei stehen die Sterne für zwei Dinge – für Transparenz und Qualität. Das Q dagegen gibt anstelle einer werblichen Katalogbeschreibung nüchtern Auskunft: Hier wird effektives Qualitätsmanagement groß geschrieben und das freiwillig!

Dieses Engagement gilt es zu belohnen. Deshalb haben der Deutsche Tourismusverband (DTV) und der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) ihre Kriterienkataloge für die Klassifizierung um den Aspekt „Servicequalität“ ergänzt. So hat die Teilnahme an der Qualitätsinitiative ServiceQualität Deutschland seit dem 1. Januar 2010 unmittelbaren Einfluss auf die Anzahl Sterne, die eine private Ferienimmobilie oder ein Hotel von nun an bekommt.

DTV-Präsident Reinhard Meyer freut sich über diese Entwicklung: „Erstmals berücksichtigt die Klassifizierung, wofür sich der DTV seit Jahren einsetzt: die wichtige und

existentielle Bedeutung einer guten Servicequalität.“

Vermieter von Ferienwohnungen, Ferienhäusern und Privatzimmern, die nach erfolgreicher Ausbildung zum Qualitäts-Coach oder zum Qualitäts-Trainer ihre Betriebe nach den DTV-Kriterien klassifizieren lassen, dürfen nun mit 16 zusätzlichen Pluspunkten rechnen. Q-zertifizierten Hotels winken zusätzlich bis zu 33 Bewertungspunkten.

„Ein Grund mehr, in das Wohl der eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Kunden zu investieren und sich bei ServiceQualität Deutschland zu engagieren“, sagte Meyer.

Ausschlaggebend für die Erweiterung der DEHOGA-Klassifizierung war auch, dass Deutschland im Juni 2009 als drittes Land die Anerkennung der HOTREC (Dachverband der Hotels, Restaurants und Cafés in Europa) für ServiceQualität Deutschland im Rahmen des „European Hospitality Quality Schemes“ erhielt.



## Wir halten nicht viel von unserem Service



Der Servicesumpf in Deutschland wird nicht trocken gelegt. Diese Vorstellung ist nach wie vor in den Köpfen vieler verankert. Der Kölner ServiceRating GmbH zufolge fristet Deutschland im internationalen Vergleich der Service-Kulturen sogar ein äußerst beklagenswertes Dasein: Einzig die russische Service-Kultur wurde von den 3.000 befragten Reisenden als noch schlechter eingestuft als die deutsche Servicequalität und Kundenorientierung.

Kanada dagegen erfährt als Service-Spitzenreiter der 51 untersuchten Länder die Anerkennung der Befragten. Nach ihrer Einschätzung ist die kanadische Servicekultur deshalb auch am besten geeignet, in Deutschland kopiert zu werden.

Hinter dem nordamerikanischen Land folgt Australien, vor dem Trio Japan, Thailand und Neuseeland, den USA sowie den Vereinigten Arabischen Emiraten. Bestes Nachbarland ist Dänemark. An ihrem Service feilen sollten auch klassische Reiseländer wie Italien, Frankreich und Spanien.

Als einen Grund für den Erfolg des kanadischen Service gilt laut Studie die Fähigkeit des Landes, verschiedene Einwanderungsgruppen zu integrieren. Ein Punkt, den die Deutschen im Rahmen ihrer Serviceoptimierungen im Hinterkopf behalten sollten. Denn dank einer multikulturellen Belegschaft können unterschiedliche Kundenbedürfnisse oft besser erkannt, nachvollzogen und somit besser erfüllt werden. Dagegen sind die Thais der Gradmesser für Service-Begeisterung.

## Mitarbeitermotivation der ganz besonderen Art

Der Kunde will überrascht werden. Deshalb lassen wir uns als kundenorientierte Unternehmen immer wieder neue, spezielle Dinge einfallen, die einen Wohlfühleffekt und positive Erinnerungen von uns bei den Kunden hinterlassen.

Aber wie sieht es denn mit dem internen Service für die Mitarbeiter aus? Sind wir hier genauso „auf Zack“? Hinterlassen wir bei Ihnen auch einen Wohlfühleffekt und positive Erinnerungen? Wann haben Sie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das letzte Mal gesagt, was Sie besonders an ihnen schätzen? Melanie Vöhringer, Q-Dozentin aus Baden-Württemberg, hat hier ein probates Mittel...

### Übung: Das finde ich toll an Dir!



Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter erhält ein Blatt mit dem Namen jedes Kollegen aus der Abteilung oder aus dem gesamten Betrieb. In einem zweiten Schritt schreiben alle Mitarbeiter die Eigenschaften auf, die sie an den anderen Kollegen toll finden und schätzen. Die Kollegen nennen sie mit Namen. Negative Kommentare sind auf diesem Blatt dabei nicht erwünscht! Danach werden die ausgefüllten Dokumente von einem Mitarbeiter eingesammelt, der im Nachgang für jeden Mitarbeiter eine Liste mit den notierten positiven Eigenschaften erstellt. Diese Liste wird den Mitarbeitern dann in einer gemütlichen und geselligen Runde wieder ausgeteilt.

Lassen Sie sich überraschen und seien Sie gespannt, welche positive Wirkung diese einfache Übung auf Ihr Team hat! Schließlich tut es jedem sehr gut, dieses Lob zu lesen – immer und immer wieder.



## **Kurios:** In Prag gibt's ein Reisebüro nur für Plüschtiere – ähnliche Serviceideen zeichnet der DTV aus



Der Teddybär will weg, aber das Geld für den Urlaub reicht nicht – was tun? Für solche Fälle gibt es in Prag ein Reisebüro, das Kuschtiere auf Touren bringt: Unter der Website [www.sendyourdarling.com](http://www.sendyourdarling.com) schicken Sie Ihr Kuschtier auf Reisen und bekommen dank der Erinnerungsfotos Ihrer Lieben auch einen Hauch Urlaubsflair nach Hause.

700.000 Kronen (rund 27.000 Euro) haben die Anbieter nach eigenen Angaben in die Geschäftsgründung investiert, seit Mitte Februar ist das Projekt online. Mehrere Dutzend Kunden haben sie schon gewonnen, ab etwa 100 Gästen monatlich sei die Gewinngrenze erreicht. Weitere Filialen sind in Deutschland geplant.

Ähnlich ausgeflippte, aber besonderen Service bietende Ideen zeichnet der DTV mit dem Deutschen Tourismuspreis 2010 aus. Zum zweiten Mal vergibt der Dachverband des Deutschlandtourismus dabei auch den Sonderpreis ServiceQualität. Wenn Sie also einen vergleichbaren (kuriosen) Service ermöglichen oder Ihren Gästen in anderer Weise jeden Wunsch erfüllen, dann bewerben Sie sich um den Sonderpreis ServiceQualität. Weitere Informationen und die Ausschreibung finden Sie auf: [www.deutschertourismusverband.de](http://www.deutschertourismusverband.de). Anmeldeschluss ist am 15. Juni 2010.



## Q-ERSCHLÄGER

### Servicetipps rund um ServiceQualität

#### Let's go surfin'...

All denjenigen, die sich mit Service-Studien ein wenig näher befassen wollen, empfehlen wir: [www.ServiceRating.de](http://www.ServiceRating.de).

#### Let's spend a night in...

Wer einmal ein bisschen „anders“ übernachten möchte: Vom Märchenschloss bis zum Baumhaus für jeden Geschmack hält dieses Buch etwas bereit: „Crazy Hotels“ von Bettina Kowalewski, Christian Brandstätter Verlag – womöglich auch ein Ansporn für Sie, in der nächsten Ausgabe vertreten zu sein?!?

#### 30.000...

prüfbare Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität in Deutschland wurden bisher von den Q-Betrieben entwickelt. Stellen Sie uns an dieser Stelle Ihre ganz besondere Serviceidee vor und zeigen Sie der Branche, was Sie anders machen! Wir freuen uns auf Ihre Beiträge! Redaktionsschluss für ServiceNews II / 2010 ist der 31. Mai 2010.

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team



## Wie, das war's schon?!

Ich möchte doch gern noch mehr über ServiceQualität Deutschland in den einzelnen Bundesländern wissen!

Dann klicken Sie auf diese interaktive Landkarte. Denn hier finden Sie all das, was der Servicequalität neue Nahrung gibt und sie wachsen und gedeihen lässt: Länderspezifische Informationen, Neuerungen und Entwicklungen rund um das Qua-

litätsmanagementsystem. Klicken Sie auf eines der Länder und Sie werden automatisch zu den jeweiligen Länderkoordinierungsstellen sowie Ihrem zuständigen Ansprechpartner weitergeleitet.

Haben Ihnen die ServiceNews gefallen? Was fehlt? Was wünschen Sie sich für die nächsten Ausgaben? Wenn sie Ihrem Geschmack entsprechen, empfehlen Sie die ServiceNews weiter, wenn nicht – freuen wir uns auf Ihre Kritik, denn auch wir möchten einfach immer besser werden!



### Impressum

#### Kontaktadresse:

DTV Service GmbH  
Geschäftsbesorger der Kooperations-  
gemeinschaft ServiceQualität Deutschland  
Bertha-von-Suttner-Platz 13, 53111 Bonn  
info@q-deutschland.de  
www.q-deutschland.de

#### Bildnachweis:

Layout: www.pinger-eden.de

### Abmeldung ServiceNews

Sollten Sie nicht länger an „ServiceNews“ interessiert sein, klicken Sie bitte hier.

>>