



Wirtschaftsminister Olaf Lies zeichnet Gemeinde- und Kurverwaltung Wangerooge erneut mit dem QualitätsSiegel „ServiceQualität Deutschland“ aus

Die Gemeinde- und Kurverwaltung Wangerooge wurde in diesem Monat erneut vom niedersächsischen Wirtschaftsminister Olaf Lies für drei weitere Jahre mit dem QualitätsSiegel „ServiceQualität Deutschland“ ausgezeichnet. Im Jahr 2007 hat der Betrieb das erste Mal das Siegel erworben und seitdem hat sich der Service kontinuierlich verbessert. „Während des Rezertifizierungsprozesses in diesem Jahr haben wir viele verschiedene Maßnahmen abgeleitet und im Betrieb umgesetzt. Unter anderem haben wir eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt, Schwachstellen identifiziert und gemeinsam im Team der Service Qualität an vielen kleinen und auch größeren Lösungen gefeilt.“ so die Q-Coaches der Verwaltung.

Seit April 2014 müssen Betriebe für die Folgezertifizierung neben dem Aufbau von ServiceKetten und der Erneuerung des Qualitäts- und Teamversprechens aus unterschiedlichen Instrumenten zwei auswählen: Eines, das den Betrieb nach innen bewertet, wie die Überarbeitung des Beschwerdemanagements, und eines, das den Betrieb nach außen hin analysiert, wie eine Kunden- oder Mitarbeiterbefragung. Durch das neue System können die Betriebe ihre Prozesse noch besser optimieren, um so stetig die Servicequalität zu verbessern.

„Unter anderem haben wir das Thema Beschwerdemanagement angepackt und uns intensiv mit den Anregungen und der Kritik unserer Gäste beschäftigt. Auch hier haben wir einige, neue Standards gesetzt und uns die Chance durch Beschwerden von Gästen verdeutlicht. Den Weg des Gastes uns eine Beschwerde zu übermitteln haben wir ebenfalls vereinfacht. Über unseren eigenen Betrieb hinaus haben wir im Einzelhandel und in der der Gastronomie der Insel feste Ansprechpartner für übergreifende Beschwerden gewinnen können und freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.“ so die Q-Coaches der Kurverwaltung. Bei der Arbeit im Rahmen der Service Qualität orientieren die Qualitäts-Coaches sich stets an dem touristischen Leitbild der Insel Wangerooge, deswegen war es Ihnen besonders wichtig in diesem Jahr neben den Maßnahmen im eigenen Betrieb auch den Dialog mit Einzelhandel und Gastronomie zu beginnen.

„Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sich sehr viel Mühe gegeben und viele innovative Maßnahmen und Ideen eingebracht. Die Prüfstelle der Service Qualität hat die Arbeit durchgängig mit der Note „Vorbildlich“ bewertet.“, so Bürgermeister Dirk Lindner. „Ich habe mich sehr gefreut, dass die Arbeit solche Früchte trägt und die Leistung unserer Qualitätscoach Anerkennung findet.“ lobt Bürgermeister Dirk Lindner seine Mitarbeiter.

Durch das Q-Siegel nimmt die Kurverwaltung Wangeroooge mit über 4.100 weiteren Betrieben an der bundesweiten Initiative zur Verbesserung der Servicequalität in Deutschland teil. Ziel ist es, die Kundenerwartungen zu übertreffen und über einen verbesserten Service die eigene Wettbewerbsfähigkeit zu sichern. Betriebe, die sich zu einer Zertifizierung entschließen, legen besonderen Wert auf kunden- und qualitätsorientiertes Arbeiten sowie auf eine kontinuierliche Verbesserung ihrer angebotenen Leistungen.

3196 Zeichen (inkl. Leerzeichen)

41 Zeilen (inkl. Überschrift)

Foto von links nach rechts (Marc Steffen, Sabrina Illig, Ursula Boog, Rieka Beewen, Christian Pollman, Elke Abels, Ramona Engelmeier, BGM Dirk Lindner, Tina Mißmahl, Peter Richter)

Zum Hintergrund:

Das dreistufige Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland ist ein innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe ausgerichtet ist. Neben klassischen touristischen Unternehmen wie Hotels und Tourist-Informationen kamen in den letzten Jahren zahlreiche andere Betriebe der touristischen Leistungskette wie Einzelhändler, Tankstellen oder Verkehrsgesellschaften dazu. Mehr als 23.000 ausgebildete QualitätsCoache und aktuell 4.100 ausgezeichnete Betriebe arbeiten stetig daran, ihren Service zu verbessern. Die Unternehmen generieren die individuellen Maßnahmen selbst. Zertifiziert werden sie dafür mit dem „Q“, dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Die Initiative ist das Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Dienstleistungssektor.

Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen ist eine gemeinsame Initiative des Niedersächsischen Wirtschaftsministeriums, der niedersächsischen Industrie- und Handelskammern, des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes Niedersachsen (DeHoGa), und der TourismusMarketing Niedersachsen GmbH. Weitere Informationen unter www.q-deutschland.de.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Kurverwaltung Wangeroooge

Rieka Beewen

rieka.beewen@wangeroooge.de

Tel.04469-99-126