



STADT WUNSIEDEL – Die Festspielstadt im Fichtelgebirge

Pressemitteilung

Bayerns Wirtschaftsminister Martin Zeil und BHG-Präsident Ulrich N. Brandl zeichnen die Tourist-Information Wunsiedel mit dem Qualitätssiegel „Q“ aus

Die Tourist-Information Wunsiedel darf sich seit dieser Woche als Serviceorientiertes Unternehmen der ServiceQualität Deutschland Stufe I bezeichnen.

Nach der Ausbildung zum Qualitätscoach von der Tourismusfachkraft Melanie Wehner-Engel wurden zahlreiche Abläufe der Wunsiedler Tourist-Information genau unter die Lupe genommen. Gemeinsam mit den Mitarbeitern der Tourist-Information wurden so Serviceketten, Qualitätsbausteine, Maßnahmenpläne und ein neues Beschwerdemanagementsystem erarbeitet. Den Abschluss der intensiven Teamarbeit bildeten das Team- und vor allem das Qualitätsversprechen gegenüber den Kunden.

Nach erfolgreicher Prüfung der vielfältigen Unterlagen von der neutralen Prüfstelle der ServiceQualität Thüringen HOGA Förderverein Thüringen e.V. wurden im Rahmen der Messe HOGA – Fachmesse Hotellerie, Gastronomie und Gemeinschaftsverpflegung in Nürnberg die zertifizierten Betriebe geehrt.



Bayerns Wirtschaftsminister Martin Zeil und BHG-Präsident Ulrich N. Brandl überreichten persönlich an die Tourist-Information Wunsiedel, vertreten durch die Dritte Bürgermeisterin Margit Widenmayer und Melanie Wehner-Engel, das Zertifikat. Die Tourist-Information Wunsiedel gehört nun zu den ersten vier „Q“-zertifizierten Betrieben im Landkreis Wunsiedel.

Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Bayern hat sich hierbei innerhalb der letzten zweieinhalb Jahre zur wahren Erfolgsgeschichte entwickelt. So konnten bereits über 266 Betriebe in Stufe I, neun

Betriebe in Stufe II und zwei Betriebe in Stufe III ausgezeichnet werden. Die Zertifizierung behält dabei über drei Jahre ihre Gültigkeit, sofern die Qualitätsrichtlinien der ServiceQualität Deutschland erfüllt werden.

Hintergrund: ServiceQualität Deutschland ist ein branchenübergreifendes Qualitätsmanagement-System, das die kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität zum Ziel hat. Nur wer ein hochwertiges und nachhaltiges Angebot gewährleistet, sichert seinen Erfolg langfristig. Gewinner der ServiceQualität Deutschland in Bayern sind zum einen Gäste und Kunden, sie entscheiden sich zunehmend für Angebote mit qualitativ hochwertigen Service. Zum anderen profitieren auch die Mitarbeiter der zertifizierten Betriebe, da sie aktiv in das Qualitätsmanagement-System eingebunden werden.

Darüber hinaus stärkt ein gesteigertes Qualitätsbewusstsein die Bindung der Mitarbeiter und Kunden an das jeweilige Unternehmen. Aber auch Bayern steigert branchenübergreifend mit qualitätsbewussten Unternehmen seine Attraktivität als Standort.

Träger von ServiceQualität Deutschland in Bayern ist der Bayerische Hotel- und Gaststättenverband DEHOGA Bayern e.V., in dessen Auftrag die Bayern Tourist GmbH (BTG) die Zertifizierung durchführt.

Weitere Informationen finden Sie im Internet auch unter www.q-bayern.de.