

## Burgwald-Touristservice: Auszeichnung als Service Qualitätsbetrieb Deutschland

Wetter (kr/pm). Unter dem Motto „einfach immer besser“ ist der Burgwald-Touristservice im August mit der Plakette „Service-Qualitätsbetrieb Deutschland“ (SQ / Stufe I) ausgezeichnet worden. Dr. Armin Feulner, Leiter des Burgwald-Touristservice, und Kai-Uwe Spanka, Bürgermeister der Stadt Wetter und Vorsitzender der Region Burgwald-Ederbergland, nahmen im Rahmen einer Feierstunde des Qualitätstages der Länder Hessen und Rheinland-Pfalz im Kloster Eberbach die Urkunde von Hartmut Reiß, Geschäftsführer des Deutschen Tourismusverbandes, und Manfred Michel, Landrat von Limburg-Weilburg, entgegen. Staatsminister Dieter Posch hielt vor der Auszeichnung seine Laudatio und unterstrich dabei die Bedeu-

tung der SQ-Zertifizierung. Die Auszeichnung gilt für 3 Jahre und verpflichtet den Burgwald-Touristservice, die Servicequalität für seine Kunden schrittweise zu erhöhen. Dr. Armin Feulner wurde dazu in einem zweitägigen Seminar zum Qualitäts-Couch ausgebildet. Konkret sollen die Betriebsabläufe und das Verhalten der Mitarbeiter mit der „Gästephile“ unter die Lupe genommen werden. Serviceketten, Qualitätsbausteine und Beschwerdemanagement werden aus Sicht der Kunden analysiert, Schwächen aufgedeckt und schrittweise behoben. Ziel ist es, Kundenerwartungen zu kennen, Versprechen einzuhalten, Beschwerden und Meinungen systematisch auszuwerten und letztlich die Kundenzufriedenheit zu überprüfen.



**Staatsminister Dieter Posch hielt vor der Auszeichnung seine Laudatio. (Foto: privat)**

Dabei sollen zukünftig definierte Qualitätsstandards die Arbeitsabläufe aller Mitarbeiter gleichermaßen bestimmen. Mittels eines jährlichen Berichtes des Burg-

wald-Touristservice an die SQ-Zentrale über die Abstellung der Schwächen durch geeignete Maßnahmen wird dieser Prozess dokumentiert.

Die SQ-Zertifizierung soll kleine und mittelständische Betriebe, wie Gastronomen, Übernachtungsbetriebe, Einzelhändler und andere Dienstleistungsunternehmen unterstützen, ihren Kundenservice zu verbessern und Qualitätssysteme einzuführen, die sonst nur in großen Unternehmen möglich sind.

Der Burgwald-Touristservice will mit seiner Auszeichnung ein Vorbild für seine touristischen Leistungsträger im Burgwald sein und darauf hinwirken, dass auch diese ihre Dienstleistungen im Sinne der Kundenzufriedenheit überprüfen und verbessern.