

Burgwald-Touristservice ist „Qualitätsbetrieb“

Auszeichnung ist Ansporn für weitere Arbeit

Wetter (has). Als „Service-Qualitätsbetrieb“ ist der Burgwald-Touristservice ausgezeichnet worden. Leiter Dr. Armin Feulner hat sich die weitere Verbesserung des Kundenservices zur Aufgabe gemacht und sich zum Qualitäts-Coach weiterbilden lassen.

Durch die „Gästepille“ schaut der Burgwald-Touristservice nun auf seine Betriebsabläufe und Mitarbeiter. Um neue Qualitätsstandards einzuführen, werden Serviceketten, Qualitätsbausteine sowie Beschwerdemanagement aus Sicht des Kunden analysiert, um Schwächen aufzudecken und zu beheben.

Zum Ziel gemacht hat sich der Burgwald-Touristservice unter der Leitung von Armin Feulner, die Erwartungen der Kunden zu erkennen, Versprechen einzuhalten und Meinungen oder Beschwerden systematisch auszuwerten. Grund für diese Neuerungen im betrieblichen Ablauf ist die Auszeichnung „Service-Qualitätsbetrieb Deutschland“, die der Touristservice vom Deutsche

Tourismusverband verliehen bekommen hat. Auf seinen Lorbeeren kann sich die Abteilung der Region Burgwald-Ederbergland nun aber nicht ausruhen, denn die Plakette bringt Anforderungen mit sich.

■ Ausbildung zum Qualitäts-Coach

Die drei Jahre gültige Auszeichnung fordert den prämierten Betrieb auf, die Servicequalität für seine Kunden schrittweise zu steigern. Daher ließ sich Feulner auch in einem zweitägigen Seminar zum Qualitäts-Coach fortbilden.

Von nun an wird der Burgwald-Touristservice in einem jährlichen Bericht seine Fortschritte und Verbesserungen dokumentieren. Doch nicht nur der eigenen Steigerung der Servicequalität wird sich das Unternehmen zuwenden, sondern auch andere mittelständische Betriebe, wie Gaswirtschaften, Übernachtungsstätten oder Einzelhändler, bei ihren Vorhaben beraten und unterstützen.



Übergabe der Auszeichnung „Service-Qualitätsbetrieb Deutschland“ an den Burgwald-Tourist-Service: (v. l.) Hartmut Reiß, Geschäftsführer des Hessischen Tourismus-Verbandes, Kai-Uwe Spanka, Bürgermeister der Stadt Wetter und Vorsitzender der Region Burgwald-Ederbergland, Dr. Armin Feulner, Leiter des Burgwald-Touristservice, und Manfred Michel, Landrat des Kreises Limburg-Weilburg. (Foto: privat)