



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND








# ServiceQualität Deutschland

Kleine Zertifizierung – Große Wirkung



### **Kleine Zertifizierung – Große Wirkung**

-  Mehr als 4.100 klein- und mittelständische Betriebe in Deutschland beteiligen sich an der Initiative.
-  285 Qualitätsbetriebe davon befinden sich in Sachsen – Platz 7 bundesweit.
-  Über 10.000 Serviceideen haben die sächsischen Betriebe in den vergangenen 10 Jahren für Kunden und Mitarbeiter in die Tat umgesetzt.
-  Über 75 Prozent der Betriebe konnten ihre Kundenzufriedenheit steigern. Knapp 40 Prozent erhöhten die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter und ihre Unternehmensbindung.
-  Hinter diesem Ergebnis stehen 2.500 ausgebildete QualitätsCoachs – tagtäglich engagiert für mehr Qualität und Service im Reiseland Sachsen.

### **Erfolg im Zeichen des Q**

Mit rund 7,4 Milliarden Euro Umsatz und 200.000 Beschäftigten ist der Tourismus in Sachsen ein bedeutender Wirtschaftsfaktor und Arbeitgeber. Das ist vielen klein- und mittelständischen Unternehmen zu verdanken. Fachkräftemangel, erhöhter Wettbewerbsdruck, steigende Kosten – meistern Sie diese Herausforderungen gemeinsam mit uns! Die Initiative ServiceQualität Deutschland bietet Ihnen das richtige Handwerkszeug. Ob Hotellerie, Gastronomie, Freizeiteinrichtungen, Touristinformationen oder Einzelhandel – im Fokus stehen dabei drei Aspekte: das Wohlbefinden Ihrer Mitarbeiter, die Zufriedenheit Ihrer Kunden sowie die Beziehung zu Ihren Partnern.

Fast 300 Qualitätsbetriebe gehen diesen Weg aktuell in Sachsen. Und profitieren: durch ein verbessertes Image, reduzierte Kosten oder eine engere Mitarbeiterbindung. Einige ihrer Beweggründe und Erfahrungen vermittelt Ihnen diese Broschüre.

Sie haben Interesse an langfristigem Qualitätsmanagement? Wenden Sie sich an den Landestourismusverband Sachsen e.V.. Er ist Träger der Initiative in Sachsen, die vom Freistaat Sachsen gefördert wird.

»Servicequalität Deutschland sorgt in unserem Team für gute Stimmung. Unser Mitarbeiter-Motivations-Programm belohnt kreative Ideen, Pünktlichkeit und gute Leistung – etwa mit einem Restaurant-Gutschein für einen Mitbewerber. So kann ich meine Mitarbeiter immer wieder neu begeistern. Und das Beste: Es macht allen Spaß.«

### Im Team zum Erfolg

Das »Wir« entscheidet: ServiceQualität Deutschland rückt das Wohlbefinden Ihrer Mitarbeiter in den Fokus: Ideen-Werkstatt, Verbesserungsvorschläge, Team-Maßnahmen – gemeinsam mit Ihren Angestellten erfüllen Sie den Qualitäts-Gedanken mit Leben. ServiceQualität Deutschland stärkt das Wir-Gefühl. Nichts ist wertvoller – für die Identifikation mit Ihrem Unternehmen und die Arbeitsmotivation. Mit der Ausbildung zum QualitätsCoach fördern Sie zudem die Qualifizierung Ihrer Fachkräfte. Und werden so zum gefragten Arbeitgeber.



**André Meyer**

Inhaber Berggasthof Beckenbergbaude  
zertifiziert mit  
ServiceQualität Deutschland Stufe I  
seit 2008



**Lisa Frank**

QualitätsTrainerin bei AugustusTours  
zertifiziert mit  
ServiceQualität Deutschland Stufe II  
seit 2009

»Dank Servicequalität Deutschland machen wir aus unseren Neukunden Stammkunden. Wir halten mit den steigenden Erwartungen unserer Gäste Schritt, hinterfragen und verbessern unseren Service stetig. Ein Beispiel? Unsere Aktiv-Reisegruppen begrüßen wir persönlich mit Fahrradtasche für jeden Gast und allen wichtigen Infos zur gebuchten Tour. Für das gute Gefühl: Wir sind für Sie da.«



### Wiedersehen macht Freude

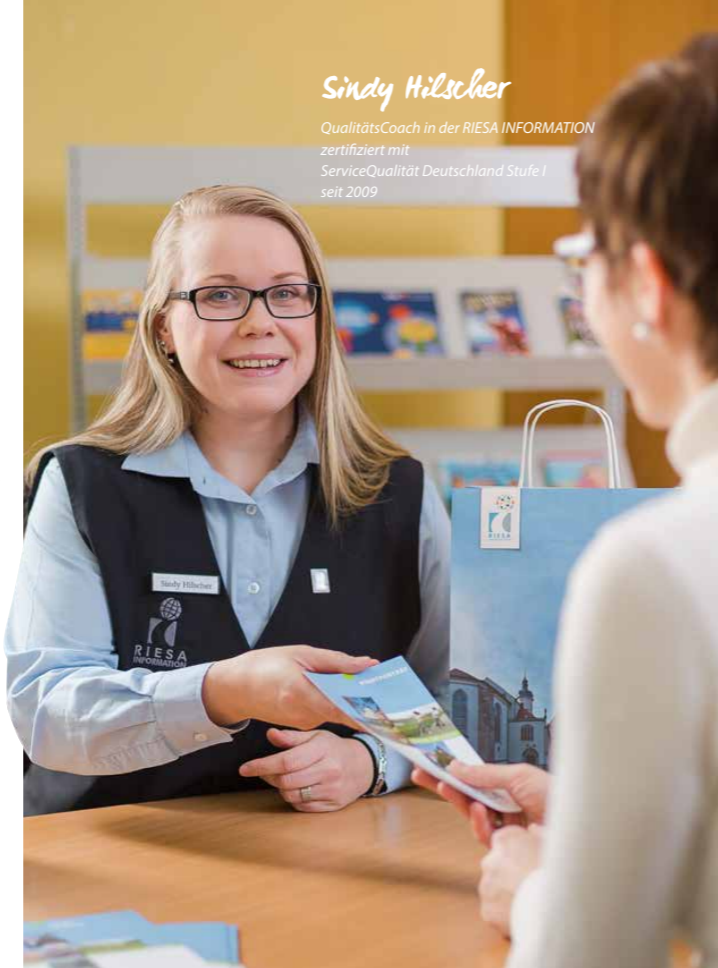
Stammkunden sind ein Geschenk, das Sie sich durch tollen Service verdienen. Waren Gäste bei Ihnen glücklich, kommen sie nicht nur wieder. Sie erzählen es auch weiter. Das zeigt sich vor allem im Netz: SQ-Betriebe haben in Bewertungsportalen wie Holidaycheck oder Tripadvisor die Nase vorn. Sie schneiden vier Punkte besser ab als Konkurrenten ohne Qualitätssiegel. Auch Neukunden lassen sich so leichter überzeugen. Denn neue Gäste gewinnen, bedeutet Geld in die Hand zu nehmen. Im Schnitt kostet es fünf bis sieben Mal mehr als Stammkunden zu halten.

»Servicequalität Deutschland macht uns erfinderisch: Ob der Verleih von E-Bikes, das Angebot von Fahrradgaragen im Hof, der Wasserspender für unsere Gäste oder eine persönliche, ganz individuelle Beratung – mit kreativen Service-Ideen begeistern wir unsere Gäste und heben uns von der Konkurrenz ab. So kommt auch ein kleines Team groß raus.«



### Kreativ zum Erfolg

Einfallreich, einzigartig, schwer kopierbar – so gestalten Sie Ihre Angebote mit Hilfe von ServiceQualität Deutschland. Sei es die Kissenbar für garantiert schöne Träume, der kostenlose Einpark-Service oder der Leihregenschirm bei Wolkenbruch – kreative Serviceideen mit Überraschungseffekt sind gefragt. ServiceQualität Deutschland leitet Sie dabei an, schärft Ihren Blick für die individuellen Bedürfnisse der Gäste und fördert Ihren Erfindergeist. So unterscheiden Sie sich von Mitbewerbern und sichern sich damit langfristigen Erfolg.



Sindy Hilscher

QualitätsCoach in der RIESA INFORMATION  
zertifiziert mit  
ServiceQualität Deutschland Stufe I  
seit 2009



Andreas Hirche

Geschäftsführer und QualitätsCoach  
im Mühlenhof  
zertifiziert mit  
ServiceQualität Deutschland Stufe I  
seit 2013

«Servicequalität Deutschland hilft uns dabei, noch bekannter zu werden – und Gästen zu zeigen, wie wohl sie sich hier fühlen können. Herzlich, authentisch und ländlich, zum Beispiel mit frischen Eiern und hausgemachter Wurst als Willkommensgruß. Ganz so, wie es dem Qualitätsempfinden unserer Gäste entspricht.»

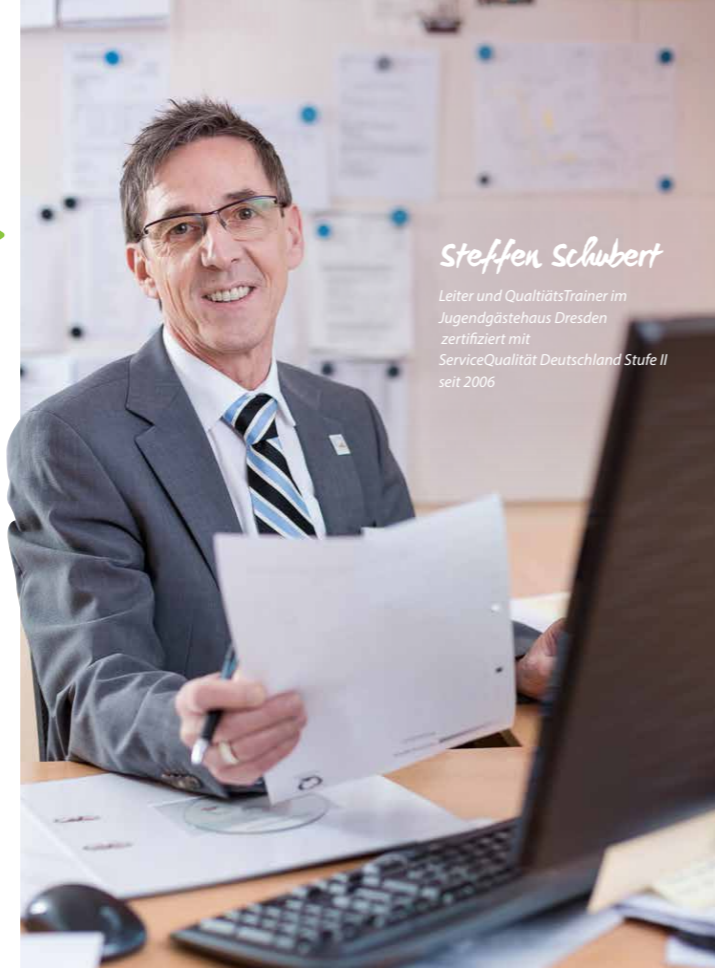
### Daumen hoch für Ihr Image

Sie wollen glaubwürdig sehr gute Dienstleistungen vermitteln? Dann ist ServiceQualität Deutschland für Sie die beste Visitenkarte. Denn wo das Siegel drauf steht, steckt Qualität drin. Es bietet sowohl Gästen als auch Partnern wichtige Orientierung und schafft Transparenz. Fast zwei Drittel der befragten Qualitätsbetriebe in Sachsen bestätigen eine Imageaufwertung. Und weil guter Service und eine passende Ausstattung immer Hand in Hand gehen, entscheiden sich Anbieter zusätzlich für eine Klassifizierung. Bei diesem Doppelpack gehen gleich beide Daumen des Gastes hoch.

»Schwachstellen aufspüren und beheben – auch dafür steht ServiceQualität Deutschland. Wir haben mithilfe der Initiative unsere internen Prozesse analysiert, Qualitätsstandards eingeführt – und sparen bis heute deutlich an den Kosten. Zum Beispiel durch den Kauf neuer Reinigungsgeräte, die besser zu unseren räumlichen Bedingungen passen und die Arbeit erleichtern. Das rechnet sich, für den Gast wie für uns.«

### Zeit ist Geld

Immer wieder die gleichen Fehler – das geht ins Geld! Durchbrechen Sie diesen Kreislauf mit ServiceQualität Deutschland. Prozesse werden analysiert und optimal ausgerichtet, das spart Kosten. Fast ein Viertel der sächsischen Qualitätsbetriebe konnte eine Kostenoptimierung verzeichnen. Auch Zeit ist kostbar! Verbesserte Team-Kommunikation hilft, Zeit und damit bares Geld zu sparen, wie über die Hälfte der SQ-Betriebe bestätigt. Übrigens haben Sie mit dem Qualitätsmanagement auch die Banken im Blick: Denn deren Finanzierungsmodelle sind oft an ein solches gekoppelt.



*Steffen Schubert*

Leiter und QualitätsTrainer im  
Jugendgästehaus Dresden  
zertifiziert mit  
ServiceQualität Deutschland Stufe II  
seit 2006



*Annette Scheibe*

„Geschäftsführerin und QualitätsCoach  
im TRIXI Ferienpark Zittauer Gebirge  
zertifiziert mit  
ServiceQualität Deutschland Stufe I  
seit 2007

»Ideensammlung, Maßnahmenplan, Checklisten – ServiceQualität Deutschland gibt uns ganz praktische Werkzeuge an die Hand, um unseren Service noch besser zu machen. Auf meinen regelmäßigen Rundgängen etwa nehme ich bewusst die Perspektive des Gastes ein und tausche mich eng mit meinen Mitarbeitern aus. So entwickeln wir die besten Ideen, um unsere Gäste noch glücklicher zu machen.«



### Qualität – sichtbar und spürbar

Guten Service leben – das ist nicht nur Herzenssache, sondern auch Handwerkszeug. Letzteres bietet ServiceQualität Deutschland. Ob Einzelkämpfer oder 100-Mann-Betrieb, für kleine und mittelständische Unternehmen ist es das passende Instrument. Service und Angebote werden so optimiert und perfektioniert. Die Teilnahme ist einfach. Das Qualitätsmanagementsystem ermöglicht kleine und große sowie kreative Veränderungen auf allen Ebenen im Unternehmen. Steigern Sie Ihre Serviceleistungen und Ihre Kunden werden es spüren und anerkennen.

## Die nächsten Schritte

Das Zertifizierungsprogramm zur ServiceQualität Deutschland ist dreistufig. Hier geben Sie den Takt an: Nutzen Sie die Möglichkeit, Schritt für Schritt voran zu schreiten. Die einzelnen Stufen bestehen aus jeweils zwei Teilen, einem Seminarteil und einem Zertifizierungsteil als Teamarbeit. Ihr erster Schritt: Die Teilnahme am Seminar »Ausbildung zum QualitätsCoach, Stufe I«.

Informationen zu Terminen, Ablauf und Kosten finden Sie unter [www.ltv-sachsen.de](http://www.ltv-sachsen.de).

### Noch Fragen? Melden Sie sich bei uns!

Landestourismusverband Sachsen e.V. (LTV SACHSEN)

Messering 8 // Haus F · 01067 Dresden

Telefon +49 351 49191-0

Fax +49 351 49191-29

E-Mail [info@ltv-sachsen.de](mailto:info@ltv-sachsen.de)

Cathleen Nebrich

Telefon +49 351 49191-20








E-Mail [nebrich@ltv-sachsen.de](mailto:nebrich@ltv-sachsen.de)

Stefanie Speck

Telefon +49 351 49191-18

E-Mail [speck@ltv-sachsen.de](mailto:speck@ltv-sachsen.de)

### Neben den bereits genannten Mehrwerten unterstützen wir Sie mit:

-  einem umfangreichen Prüfbericht mit praktischen Hinweisen und Verbesserungsvorschlägen.
-  der Werbung mit dem SQ-Logo für 3 Jahre.
-  einem kostenfreien Paket an Werbematerialien.
-  einer öffentlichen Auszeichnung im Rahmen einer regionalen bzw. landesweiten Veranstaltung.
-  Sonderkonditionen bei der TrustYou GmbH.
-  der Kommunikation über die Kanäle des Landestourismusverbandes Sachsen e.V. (Internetseite, Newsletter, Fachzeitschrift Reiseland Sachsen).
-  dem Sächsischen Qualitätstag als Veranstaltungshighlight

## **Impressum**

### **Herausgeber**

Landestourismusverband Sachsen e.V.  
Messering 8 // Haus F - 01067 Dresden  
Telefon +49 351 49191-0  
E-Mail [info@ltv-sachsen.de](mailto:info@ltv-sachsen.de)

### **Fotos**

LTV SACHSEN/ Phopress  
Marko Kubitz

### **Konzeption, Layout, Satz**

[www.oberueber-karger.de](http://www.oberueber-karger.de)

### **Druck**

Druckerei XXXXXXXXXXXX

Gefördert vom Freistaat Sachsen

STAATSMINISTERIUM  
FÜR WIRTSCHAFT  
ARBEIT UND VERKEHR

