

# Einfach immer besser: Auszeichnung von 50 bayerischen Dienstleistungsbetrieben mit ServiceQualität Deutschland

18. Jul 2014



(München) Gemeinsam mit dem Präsidenten des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes Ulrich N. Brandl hat heute Bayerns Wirtschaftsstaatssekretär Franz Josef Pschierer im Ludwig-Erhard-Festsaal des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie in München an 50 bayerische Vorzeigeunternehmen das Siegel ServiceQualität Deutschland in Bayern verliehen. Unter ihnen war eine große Gruppe zertifizierter Unternehmen und Einrichtungen aus dem Raum Gunzenhausen.

Ausgezeichnet wurden aus Gunzenhausen der Zweckverband Altmühlsee, die Stadt- und Schulbücherei Gunzenhausen, Reinigungstechnik Fischer, das IBW Ingenieurbüro Wopperer, das Hotel Adlerbräu, die Druckerei Kipfmüller, Doris Meier Familygolf und der Ferienbauernhof Schuler in Steinabühl. Aus Muhr am See war das Altmühlsee Informationszentrum unter den Geehrten. Weiter dürfen sich die Tourist Informationen Absberg und Pappenheim, der Fahrrad- und Bootsverleih Bikes+More, der Bootsverleih Ramsberg, der Fahrradverleih Pleinfeld, der Bootverleih Schlungenhof und der Bootsverleih Muhr am See in Zukunft „Zertifizierter Servie Q Betrieb“ nennen.

In seinem Grußwort betonte Brandl, dass der Bayertourismus und die Dienstleistungsbranche auch

künftig konsequent auf Servicequalität setzen. „Servicequalität ist das entscheidende Wettbewerbsinstrument der Zukunft und ein wichtiger Standortfaktor. Die Auszeichnungen signalisieren dem Kunden, dass er an erster Stelle steht. Sie heben das Image der einzelnen Einrichtungen und stärken den Ruf Bayerns als Urlaubsland erster Güte.“

Bayerns Wirtschaftsstaatssekretär Franz Josef Pschierer: „Unsere Betriebe in Hotellerie und Gastronomie sind permanent dabei, Service und Dienstleistungen zu verbessern. Sie haben die Zeichen der Zeit erkannt: nur mit ausgezeichneter Leistung und Qualität können sie dauerhaft am Markt bestehen. Mit der Zertifizierung setzen sie ein Zeichen der Qualität in der Branche und der Verantwortung gegenüber ihren Gästen. Ich bin immer wieder beeindruckt, mit welchem Engagement sich unsere Unternehmer diesen freiwilligen Qualitätsprüfungen stellen und sie großartig mit einem Zertifikat bestehen. Ich wünsche mir für die Zukunft, dass auch weiterhin möglichst viele Unternehmen an den Zertifizierungen mit ServiceQ und GastroManagementPass teilnehmen.“

Brandl fasst die Vorteile dieser Auszeichnungen zusammen: „Von einer Auszeichnung profitieren nicht nur die Kunden, die spüren, dass sie in ihren Wünschen und Erwartungen ernst genommen und positiv überrascht werden, sondern auch die Mitarbeiter, die an der Qualitätsoptimierung im Unternehmen aktiv mitwirken, Serviceideen einbringen und die neue Begeisterung (er)leben. Aber auch die Unternehmer haben Vorteile, da sie durch interne Qualitätsverbesserungen eine starke Bindung der Kunden und Mitarbeiter an den Betrieb erreichen. Und nicht zuletzt auch Bayern, das seine Attraktivität als Tourismusland Nr. 1 durch viele branchenübergreifende, qualitätsbewusste Dienstleistungsbetriebe erhöht und seine Gäste immer wieder aufs Neue begeistert.“

Als Ergänzung zur Sterne-Klassifizierung, die ein Gütesiegel für die Hardware im Beherbergungsbereich ist, setzt die Initiative *ServiceQualität Deutschland in Bayern* bei den Serviceprozessen, der Software, an. Das Siegel wird für drei Jahre vergeben. Teilnehmen können nicht nur touristische Betriebe, sondern alle Dienstleister.

Als erster Schritt auf dem Weg zu dieser Zertifizierung werden in einem Seminar Qualitäts-Coaches ausgebildet, die in ihren Betrieben und Organisationen die Grundlagen für die Zertifizierung schaffen. Das Qualitätssiegel gibt es in drei Stufen, wobei höhere Stufen größere Anforderungen mit sich bringen. Neben Betrieben können sich auch Gemeinden und Städte zertifizieren lassen.

Dazu muss in dem Ort – abhängig von der Einwohnerzahl – eine bestimmte Anzahl von Q-Betrieben existieren und mindestens eine städtische Einrichtung zertifiziert sein. In Bayern werden seit September 2008 Qualitäts-Coaches ausgebildet. Inzwischen belegt der Freistaat im Bundesvergleich der Q-Betriebe Platz drei. Weitere Informationen hierzu gibt es im Internet unter [www.q-bayern.de](http://www.q-bayern.de).