

**Qualitätsoffensive für den Tourismus in Sachsen-Anhalt ist eine gemeinsame Initiative von**

DEHOGA Sachsen-Anhalt e.V.



Landesmarketing Sachsen-Anhalt GmbH



Industrie- und Handelskammer Halle-Dessau



Industrie- und Handelskammer Magdeburg



Hochschule Harz Wernigerode



**Prüfstelle der Qualitätsoffensive für den Tourismus in Sachsen-Anhalt**

Tourismusverband Sachsen-Anhalt e.V.



**Ihr Ansprechpartner zur Qualitätsoffensive als Koordinator, Bildungsträger und externer Prüfer:**

**PATMAN**  
Peter Ahrens Tourismusmarketing & Management  
Alemannstraße 12  
39106 Magdeburg  
Funk: 01 70/9 64 43 21  
Fax: 03 91/56 39 01 01  
Peter-Ahrens@t-online.de



[www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de](http://www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de)

[www.sachsen-anhalt-tourismus.de](http://www.sachsen-anhalt-tourismus.de)



**ServiceQualität  
SACHSEN-ANHALT**

*Mit Servicequalität  
zur  
Kundenzufriedenheit*

**Qualitätsoffensive für mehr Tourismus in Sachsen-Anhalt**

mit Unterstützung des  
Ministeriums für Wirtschaft und Arbeit



und der  
Sparkassen des Landes Sachsen-Anhalt





## Alles für unsere Gäste

Sachsen-Anhalt hat reizvolle Landschaften vom rauhen Mittelgebirge bis zu den lieblichen Parklandschaften Anhalts oder deutschen Toscana im südlichen Weinanbaugebiet zwischen Saale und Unstrut zu bieten. Die Touristen können die Stammlandschaft des Heiligen Römischen Reiches Deutscher Nation und das Land der Reformation entdecken.

Wirklich zu begeistern sind sie erst, wenn die Servicelandschaft Sachsen-Anhalt von ebensolcher Güte ist. Begeisterte Gäste aber sind letztendlich das Kapital, mit dem wir in der Touristikbranche wuchern können. Wie aber soll ein künftiger Gast in unserem Land bereits im Vorfeld entdecken, wo er seinen Urlaub sicher mit hoher Servicequalität buchen kann, also neben einer begeisternden Kulturlandschaft auch auf einen begeisterten Gastgeber trifft?

Das Gütesiegel „Servicequalität Sachsen-Anhalt“ ist unsere Leistung für unsere Gäste, an dessen Vorhandensein Sie bereits im Katalog sicher ablesen können: Hier kann ich einen Urlaub in einer Servicelandschaft verbringen, die mich begeistern wird. So sichern wir nicht nur Gäste, sondern auch eine gute Nachrede.

Das Image des Landes wird sein: Ein tolles Reiseland mit viel verschiedenartiger Natur, mit einer Unmenge Geschichte und Kultur und ein Land mit begeisterungsfähigen Menschen, die jedem ihrer Gäste ein service-orientiertes Zuhause bieten. Ein Grund mehr, sich um das Gütesiegel zu bemühen. Sie spüren es doch auch: Der Markt ist zunehmend umworbener. Mit dem Gütesiegel „Servicequalität Sachsen-Anhalt“ sichern Sie sich den entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

## Was ist das Ziel?

Eine spürbare und nachhaltige Verbesserung der touristischen Angebote und Dienstleistungen, die zu einer höheren Auslastung sowie stärkerem Umsatz in der Wirtschaft führen wird.



## Teilnehmer

- Hotels
- Restaurants
- Campingplätze
- Kureinrichtungen
- Pensionen
- Ferienwohnungen
- Tourismusverbände und -vereine
- Touristinformationen
- Reisebüros
- Reiseveranstalter
- Freizeiteinrichtungen
- Verkehrsunternehmen und -verbände
- Einzelhandel
- kommunale Verwaltungen
- weitere Anbieter tourismusnaher Dienstleistungen



## Drei Stufen zur Servicequalität

### Stufe I: Einstieg ins Qualitätsmanagement

- Qualifizierung eines Mitarbeiters zum Qualitäts-Coach
- Selbstbeurteilung im Unternehmen: Abläufe aus Kunden- und Gästesicht, Schwachstellenanalyse, Beschwerdemanagement
- Erarbeitung eines Aktionsplanes mit Verbesserungsmaßnahmen
- Dokumentation der Ergebnisse und deren Prüfung
- jährliche Aktualisierung und Fortschreibung des Aktionsplanes

### Stufe II: Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems

- Qualitäts-Coachs werden zu Qualitäts-Trainern weitergebildet
- Selbstbewertung Management / Mitarbeiter
- Überprüfung der Gäste- und Mitarbeiterzufriedenheit durch systematische Befragungen
- Kontrolle durch anonyme Prüfer (Mystery-Person)
- Aktionsplan Qualitätssicherung/Verbesserungsmaßnahmen

### Stufe III: Total Quality Management-System (TQM)

Nach Erreichen der Stufen I und II erhalten Betriebe die Möglichkeit, ein TQM-System einzuführen.

## Wer profitiert vom Gütesiegel?

**Unsere Kunden und Gäste** – Das Gütesiegel garantiert, dass in diesen Betrieben Menschen arbeiten, die dauerhaft und mit System für optimalen Service sorgen.

**Unsere Betriebe** – Mit dem Gütesiegel erhält man interessante Vermarktungsmöglichkeiten und dadurch bessere Marktchancen. Durch dieses Qualitätsmanagement-System steigt die Mitarbeitermotivation. Durch die wachsende Mitarbeiterzufriedenheit werden Eigeninitiativen zur ständigen Verbesserung im Unternehmen provoziert.

**Unsere Mitarbeiter** – Die Ausbildung zum Qualitäts-Coach (Stufe I) und Qualitäts-Trainer (Stufe II) ist eine national und international anerkannte Zusatzqualifikation. Sie ermöglicht dem Arbeitgeber die Zertifizierung seines Unternehmens mit dem Gütesiegel.

**Unsere Kommunen und das Land** – Das branchenübergreifende Angebot der Qualitätsoffensive sorgt für einen Qualitätsschub in der gesamten Dienstleistungskette. Es werden gemeinsame Produktentwicklungen und Vermarktungsinitiativen möglich und dadurch die Wettbewerbsfähigkeit der einzelnen Anbieter der Regionen und des Landes Sachsen-Anhalt erhöht.

## Zertifikat

