

Alles zur „ServiceQualität Deutschland in Bayern“ Teil 5

101 Qs sind im Stall...

Die Neankömmlinge im Q-Stall sind im Rahmen des 1. Bayerischen Qualitätstags Ende Juni in Beilngries ausgezeichnet worden. Diese zweite Welle (die erste war im Januar auf der HOGA in Nürnberg) der feierlichen Urkundenübergabe durch den bayerischen Wirtschaftsminister Martin Zeil und den BHG-Präsidenten Siegfried Gallus könnte schon fast als Flut bezeichnet werden. Aufgrund des vielversprechenden Starts der Q-Initiative in Bayern hatte Alexander Kotz, Leiter der ServiceQualität Deutschland – in Bayern, in seinen „kühnen Q-Träumen“ die Zahl „75“ im Visier. Dass jetzt bereits die 100er-Marke überschritten worden ist, ist ebenso erfreulich wie überwältigend.

Die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Bayern“ – kurz „Q“ – ist das derzeit größte branchen- und bundesländerübergreifende Projekt zur Sicherung und Verbesserung von Servicequalität. Um Euch die Teilnahme schmackhaft zu machen, stellen wir in dieser Serie die wichtigsten Bausteine und Ziele der Q-Zertifizierung vor.



Foto: fkn

Diese 15 Gastronomen der Wirtvereinigung „Weinfranken-Schmecken“ aus dem Landkreis Kitzingen haben sich in Dettelbach zum Q-Coach ausbilden lassen.

unterschiedliche Betriebe tauschten ihre Erfahrungen aus. Und auch wenn das „Q“ „a bisserl“ Arbeit im Betrieb bedeutet, waren sich alle einig: Egal ob „klein“ oder „groß“, „Stadt“ oder „Land“, von der Eisdiele über den Landgasthof bis hin zum Szenelokal: „Q“ ist in jedem Betrieb machbar.

Ausblick

Weil sich „Q“ für Betriebe aus allen Branchen eignet, ist es auch für ganze Regionen ein sehr effektives Werkzeug. „Destinationsmarketing“ lautet das Schlagwort – und erste Regionen stehen bereits in den Startlöchern. Regelrechte Serviceoffensiven planen beispielsweise der Landkreis Kitzingen (Infos unter www.kitzingen.de) und das Chiemgau (Chiemgau Tourismus Tag im Herbst). Auch in einzelnen Städten wie Regensburg oder Beilngries – Schlagwort: Citymarketing – wird es bereits sehr erfolgreich praktiziert. Nürnberg ist ebenfalls bereits „heiß auf Q“ und startet im Herbst (Impulsvortrag am 23. September).

Ab 2012 gibt's bei der DE-HOGA Hotelklassifizierung Punkte fürs „Q“! Bayern liegt da ausgezeichnet im Rennen. Bereits jetzt – nach nicht mal einem Jahr – sind fast 650 Q-Coachs ausgebildet worden! Das kann sich sehen lassen. Der große Unterschied zwischen der Anzahl der Q-Betriebe und der Q-Coachs hat übrigens zwei Gründe: Zum einen bilden viele Betriebe mehrere Coachs aus und zum anderen vergeht zwischen der Q-Coach-Ausbildung und der Zertifizierung des Betriebs etwas Zeit.

Auch wenn das „Q“ ursprünglich in der Schweiz für den Tourismus entwickelt wurde, muss man heute sagen: Nicht nur für Touristen, auch die einheimischen Gäste schätzen Qualität! Weitere Infos: www.servicequalitaet-bayern.de

Silvia Maria Schisa

Die Autorin ist eine gefragte Marketingexpertin und Q-Dozentin

Rückblick

Rund 150 Teilnehmer – „Q“-Zertifizierte und „Q“-Interessierte – trafen sich auf Schloss Hirschberg zum „1. Q“-Tag. Sinn und Zweck dieses Events, das nun jährlich stattfinden wird, ist neben der Urkundenverleihung im festlichen Rahmen die Information und der Erfahrungsaustausch rund um das Thema Qualität.

Servicequalität „live“ wurde für die Teilnehmer bereits bei ihrer Ankunft spürbar: Selbstverständlich übernahm den Shuttlebetrieb zwischen Salon der Gennüsse „im Tal“ und Schloss Hirschberg „aufm Berg“ ein Q-Betrieb. Mit dem Busunternehmen Beer aus Parsberg, das leidenschaftlich und vorbildlich „q“-t, hatten die Teilnehmer die Gelegenheit, sogar auf den Transfers perfekte Servicequalität zu „erfahren“.

Auf Schloss Hirschberg stand neben den Vorträgen das „meet & greet“ im Mittelpunkt. Ganz

Innovative Hygiene.



the new washroom generation



Xibu

intelligent balanced unique

HAGLEITNER HYGIENE DEUTSCHLAND GmbH
82054 Sauerlach b. München - Robert-Bosch-Str. 12
Tel. +49 (0)8104) 629580 - Fax +49 (0)8104) 629680
www.xibu.eu