

Presseinformation

Lufthansa City Center erhalten Siegel für Servicequalität

Initiative ServiceQualität Deutschland hat die bundesweit 300 Reisebüros sowie die Franchisezentrale der Lufthansa City Center mit dem Service-Q zertifiziert

Berlin, 03. September 2012: Erstmals haben sich bundesweit alle 300 Reisebüros der Lufthansa City Center (LCC) nach dem Zertifizierungsprogramm der Initiative ServiceQualität Deutschland prüfen lassen. Als Dienstleister beweisen sie damit ihr besonderes Interesse an den Wünschen der Kunden und die Bereitschaft, die Serviceleistungen in ihren Reisebüros kontinuierlich zu verbessern. Neben den Reisebüros erhielt auch die Franchisezentrale Lufthansa City Center Reisebüropartner GmbH (LCR) in Frankfurt das Qualitätssiegel der Stufe I – für ihre besonderen Serviceleistungen gegenüber den Franchisepartnern. ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das kleinen und mittelständischen Betrieben hilft, die Qualität ihrer Dienstleistungen zu verbessern. Mehr als 3.700 Betriebe nutzen dieses System bereits. Hinter der Initiative ServiceQualität Deutschland steht eine Kooperationsgemeinschaft aller 16 Bundesländer, die den Deutschen Tourismusverband e.V. (DTV) mit der bundesweiten Koordination beauftragt hat.

„Wir gratulieren unseren Franchisepartnern zu der Auszeichnung, auf die wir gemeinsam seit einem Jahr hingearbeitet haben und die ihre Fachkompetenz als Reiseberater bestätigt“, teilt Holger Laube, Bereichsleiter Franchise & TQM der LCR, mit. „Das Zertifikat gibt unseren Kunden die Sicherheit, dass sie in unseren Reisebüros einen Service von besonders hoher Qualität genießen. Zudem sichern sich

unsere Franchisepartner durch die Auszeichnung einen klaren Wettbewerbsvorteil, indem sie Qualität nicht dem Zufall überlassen, sondern sie gezielt überprüfen und Maßnahmen entwickeln, um diese zu optimieren“, so Holger Laube weiter. Claudia Gilles, Hauptgeschäftsführerin des Deutschen Tourismusverbandes, sieht das Konzept der Initiative bestätigt: „Mittelständischen Dienstleistungsbetrieben wie den inhabergeführten Reisebüros der Lufthansa City Center ermöglicht ServiceQualität Deutschland eine effiziente Weiterentwicklung ihres Qualitätsmanagements. Die Mitarbeiterteams erarbeiten individuelle Maßnahmen zur Serviceverbesserung, statt ‚Service nach Vorschrift‘ zu leisten – das merken auch die Kunden“, sagt die DTV-Chefin.

Zertifizierung durch systematische Bewertung

Um die Zertifizierung nach den Qualitätskriterien der Stufe I von ServiceQualität Deutschland zu erhalten, muss mindestens ein Mitarbeiter pro Unternehmen als sogenannter „QualitätsCoach“ ausgebildet werden. Im eineinhalbtägigen Seminar lernen die Mitarbeiter die Grundlagen des systematischen Qualitätsmanagements kennen und erhalten so das Basiswissen, um die Stärken des eigenen Betriebes richtig einzuschätzen, aber auch Verbesserungspotenzial zu erkennen. Nach der Schulung analysieren die QualitätsCoaches die Unternehmensabläufe aus Kundensicht, erarbeiten Serviceketten und Qualitätsbausteine und müssen ein internes Beschwerdemanagement einführen. Zusätzlich wird ein Maßnahmenkatalog zur Qualitätssicherung und -verbesserung ausgearbeitet, der zusammen mit den Ergebnissen aus der Analyse an die Prüfungsstelle von ServiceQualität Deutschland geschickt wird. Diese vergibt dann das Q-Siegel, das drei Jahre gültig ist. Betriebe, die mit dem Qualitätssiegel prämiert werden, zeichnen sich dadurch aus, dass sie ihre Serviceabläufe stets aufs Neue hinterfragen und weiterentwickeln.

Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe rund um die touristische Servicekette ausgerichtet ist. Dazu zählen nicht nur Betriebe in Gastronomie und Hotellerie, sondern auch Arztpraxen, Banken und Taxiunternehmen. Über 22.000 ausgebildete QualitätsCoaches und QualitätsTrainer sowie über 3.700 ausgezeichnete Betriebe arbeiten schon jetzt stetig an Maßnahmen zur Serviceoptimierung, die speziell auf die Unternehmen zugeschnitten sind. Zertifiziert werden sie dafür mit dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Hinter der Initiative steht eine Kooperationsgemeinschaft aller 16 Bundesländer, die den Deutschen Tourismusverband e.V. mit der bundesweiten Koordination beauftragt hat. Gemeinsam wollen sie ServiceQualität Deutschland zum Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Deutschlandtourismus machen. Damit werden Arbeitsplätze gesichert und die Position des Reiselandes Deutschland nachhaltig gestärkt. Denn die Reisenden wissen: Service macht den Unterschied! Finanziell förderte das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie in der Startphase die Koordinierung von ServiceQualität Deutschland. Alle Informationen zum bundesweiten Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland finden Sie auf der Internetseite www.q-deutschland.de.

Lufthansa City Center

Die Lufthansa City Center sind mit rund 650 Büros in mehr als 80 Ländern und einem Gesamtumsatz von über fünf Milliarden Euro das weltweit größte, unabhängige Franchise System im Reisebüromarkt. Die Kette Inhaber geführter, mittelständischer Reisebüros hat allein in Deutschland 300 Büros mit über 2.500 Mitarbeitern. Weitere Informationen zu den Lufthansa City Center gibt es im Internet: www.lcc.de und www.lufthansa-city-center.de.

Pressekontakt ServiceQualität Deutschland: Sarah, Lopau,
Tel. 030 / 856 215 - 121, lopau@deutschertourismusverband.de

Pressekontakt Lufthansa City Center: Claasen Communication,
Alsbach, Tel. 06257 / 687 81, Fax 06257 / 683 82, icc@claasen.de