



## Stufe I Rezertifizierung ServiceQualität Deutschland

Die Tourist-Information Hachenburger Westerwald hat sich von ServiceQualität Deutschland erfolgreich rezertifizieren lassen. Diese Zertifizierung ist 3 Jahre gültig, bevor eine erneute Überprüfung ansteht.

Seit 2001 hat es sich der Verein ServiceQualität Deutschland zur Aufgabe gemacht, Betrieben aus den Bereichen Tourismus, Hotel, Gastronomie und Dienstleistungen, Qualitätsmanagement-Verfahren an die Hand zu geben.

Bundesweit wird ein einheitliches Verfahren angewendet, dass sich in 3 Stufen einteilt, bevor eine Rezertifizierung ansteht. In den Stufen I und II werden aufgrund von Selbst- und Fremdeinschätzungen Vorschläge erarbeitet, um die Servicequalität zu verbessern. In Stufe III wird dann das Qualitätsmanagement eingeführt. Im letzten Schritt, der Rezertifizierung, entscheidet das Unternehmen neben den Pflichtinstrumenten, welche weiteren Qualitätsmanagement-Maßnahmen für Sie besonders sinnvoll sind.

Durch dieses Verfahren hinterfragt sich der Betrieb immer wieder selbst, welche Maßnahmen ergriffen werden können, um Qualität, Kundenzufriedenheit und betriebliche Abläufe zu verbessern. Diese Überprüfung ist freiwillig und dient dazu, die Zufriedenheit sowohl für Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner zu steigern.



## Tourist-Information in Hachenburg erhält erneut die i-Marke

Der Deutsche Tourismusverband DTV hat die Tourist-Information in Hachenburg erneut mit der i-Marke ausgezeichnet. Das rote Hinweisschild mit dem weißen i führt die Gäste auf schnellstem Weg zur Tourist-Information. Diese bietet eine sehr gute Beratungsqualität, umfangreiche Informationen und zusätzliche Dienstleistungen für die Besucher.

In Hachenburg überprüfte der DTV zunächst, ob die Tourist-Information die 15 Mindestkriterien erfüllt. Dabei geht es um Infrastruktur, Grundinformationen oder die Qualifizierung des Personals. Vor allem aber geht es um Service. Im umfangreichen Qualitätscheck vor Ort standen weitere 40 Kriterien auf der Prüfliste. Die Tourist-Information hat 85 % erreicht und damit 10 % mehr als beim letzten Test vor drei Jahren und liegt damit sogar über dem Bundesdurchschnitt (81%)

Das Team der Tourist-Information freut sich über das herausragende Ergebnis: „Wir sind stolz, die Qualitätskontrolle und die unangekündigten Tests so erfolgreich bestanden zu haben.“ Die Tourist-Information darf nun drei Jahre lang mit der i-Marke werben, bis im Juni 2020 eine erneute Überprüfung ansteht.