



ServiceQualität Brandenburg

Herzlich Willkommen!

Sie haben einen Betrieb gewählt, der sich am Qualitätsprogramm für den Brandenburgischen Tourismus beteiligt und das Qualitäts-Gütesiegel Stufe I. erlangt hat. Das heißt, dass wir alles daran setzen, die Qualität der Dienstleistung für Sie als Gast so hoch wie möglich zu halten.

Bundesweit sind bereits mehr als 1.200 Dienstleistungsunternehmen mit den Zertifikaten der ServiceQualität Stufe I ausgezeichnet worden. Erkennen können Sie diese Betriebe an einem "Q" mit Länderbezeichnung.

Was steckt hinter der ServiceQualität Brandenburg?

Das Programm „ServiceQualität Brandenburg“ hat zum Ziel, in den touristischen Betrieben das Qualitätsbewusstsein zu steigern und so die Dienstleistungsqualität im ReiseLand Brandenburg weiterzuentwickeln und abzusichern.

Wie profitieren Sie als Gast?

In den Betrieben, die mit dem Qualitäts-Gütesiegel ausgezeichnet sind, haben sie als Gast die Gewähr, dass sich Betriebsleitung und Mitarbeiter permanent mit dem Thema Qualität auseinandersetzen. Sie sind bestrebt, alles zu unternehmen, damit Sie sich als Gast wohlfühlen.

Was bedeutet die I. Stufe?

ServiceQualität Stufe I

Betriebe, die mit dem Qualitäts-Gütesiegel Stufe I ausgezeichnet sind, haben einen Qualitäts-Coach ausbilden lassen, eine Selbstbeurteilung vorgenommen, die wichtigen Abläufe aus Sicht der Gäste analysiert, Schwachstellen aufgespürt und entsprechende Qualitätsstandards definiert sowie den Umgang mit Reklamationen überprüft. Jährlich werden Maßnahmen für die weitere Verbesserung der Qualität festgelegt und umgesetzt.

Servicequalität in der Tourist-Information Storkow (Mark)

Unser Unternehmen hat das Zertifikat im Mai 2008 erhalten und überlässt die Qualität nicht dem Zufall. Wir haben uns einer speziellen Ausbildung und Prüfung der Serviceabläufe unterzogen. Dabei wollen unsere Mitarbeiter die Servicequalität weiter systematisch an den Wünschen des Kunden ausrichten und verbessern.

Wir sind für Anregungen und Wünsche jederzeit offen. Jeder unserer Mitarbeiter ist Ansprechpartner. Dabei verstehen wir uns als Qualitäts-Team und arbeiten für erstklassigen Service. Außerdem legt unser Unternehmen größten Wert auf eine hohe Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch – und hoffen, dass Sie sich bei uns wohlfühlen!

Weitere Informationen zum Programm „ServiceQualität Brandenburg“ und Stufen II. und III. finden Sie auf der Homepage www.tourismusakademie-brandenburg.de