

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 bedeuten die drei Stufen?

ServiceQualität Stufe I



Betriebe, die mit dem 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 Stufe II



Das Gütesiegel Stufe II konzentriert sich auf die Sicherung der Qualität und die betriebliche Führungsarbeit. Diese Betriebe haben einen Qualitäts-Trainer ausbilden lassen, Gäste- und Mitarbeiterbefragungen durchgeführt und wurden durch anonyme Testpersonen kontrolliert. Diese Informationen bilden die Basis für wirksame Maßnahmen zur Sicherung und Entwicklung einer gästebezogenen Dienstleistungsqualität.

ServiceQualität Stufe III



Betriebe, die mit dem Gütesiegel Stufe III ausgezeichnet sind, haben sich intensiv mit dem Qualitätsmanagement befasst und ein national/international anerkanntes Qualitätsmanagement-System etabliert. Der Betrieb hat darüber hinaus alle Bausteine des Programms der Stufen I und II eingeführt und sich verpflichtet, den Service laufend zu verbessern und den Bedürfnissen der Gäste anzupassen.

Die Maßnahmen der teilnehmenden Betriebe werden einmal jährlich der Prüfstelle der „ServiceQualität Brandenburg“ c/o Tourismusakademie Brandenburg mitgeteilt und von dieser geprüft.

Weitere Informationen zum Programm „ServiceQualität Brandenburg“ finden Sie auf unserer Homepage www.tourismusakademie-brandenburg.de