



## Pressemitteilung

### **Servicequalität im NRW-Tourismus weiter ausgebaut Immer mehr Unternehmen und Betriebe lassen sich zertifizieren**

**(Düsseldorf, 6. Oktober 2011) Seit 2009 zeichnet die Initiative „Service-Qualität Deutschland in Nordrhein-Westfalen“ Unternehmen und Betriebe aus, die ein umfangreiches System zur Optimierung und Steigerung von Servicequalität in ihrem Haus einführen. Immer mehr nordrhein-westfälische Dienstleistungsbetriebe setzen auf „ServiceQualität“ und lassen sich zertifizieren. Jetzt wurde das Landhotel Voshövel in Schermbeck am Niederrhein als vierter Betrieb in Nordrhein-Westfalen mit dem begehrten Qualitätssiegel der zweiten Stufe ausgezeichnet.**

Ziel der dreistufigen Initiative „ServiceQualität Deutschland in Nordrhein-Westfalen“ ist es, landesweit hohe Qualitätsstandards einzuführen. Dabei geht es vor allem um die Analyse von internen Unternehmensstrukturen und Arbeitsabläufen, um die Beurteilung des Betriebs aus der Sicht der Kunden und Gäste sowie um die Verbesserung und den Ausbau der angebotenen Servicequalität. In Zusammenarbeit mit dem Tourismus NRW e.V. führen Unternehmen und Betriebe rund um den Tourismus in Nordrhein-Westfalen das Qualitätsmanagementsystem „ServiceQualität Deutschland“ ein.

Fast 200 nordrhein-westfälische Betriebe aus Hotellerie, Gastronomie, von Tourismusverbänden, Städten und Regionen wurden bereits mit dem „ServiceQualität“-Siegel der ersten Stufe ausgezeichnet. Vier Unternehmen aus Nordrhein-Westfalen konnten mit dem Qualitätssiegel der zweiten Stufe ausgezeichnet werden. Dazu gehören das Landidyll Wilmkinks Parkhotel im Münsterland, das auch bereits an der Pilotphase der dritten Stufe der Initiative teilnimmt, das Eifel-Camp am Freilinger See und das Mercure Hotel Düsseldorf Hafen. Auch das Landhotel Voshövel in Schermbeck am Niederrhein setzt die Vorgaben der Initiative „ServiceQualität Deutschland in Nordrhein-Westfalen“ konsequent im Hotelalltag um: Seit Ende August ist das Hotel ebenfalls mit dem Qualitätssiegel der zweiten Stufe ausgezeichnet. Das niederrheinische Landhotel wird bereits in fünfter Generation erfolgreich geführt: Liebe zum Detail und besondere Aufmerksamkeit für die Gäste sind wichtige Bestandteile der ausgezeichneten Servicequalität.

„Ein hohes Maß an Servicequalität ist im Tourismus von wesentlicher Bedeutung: Unsere Gäste erwarten Qualität auf allen Ebenen. Umso mehr freuen wir uns, dass es in Nordrhein-Westfalen nun mit der flächendeckenden Einführung einheitlicher Qualitätsstandards weiter vorangeht“, erläutert Dr. Heike Döll-König, Geschäftsführerin des Tourismus NRW e.V.

#### **Hintergrund „ServiceQualität Deutschland“**

Das Qualitätsmanagementsystem „ServiceQualität Deutschland“ kann in drei aufeinander aufbauenden Stufen im Unternehmen eingeführt werden. Die Unternehmen erhalten jeweils pro erfolgreich eingeführter Stufe ein Qualitätssiegel zum Aushang. In der ersten und zweiten Stufe der Initiative werden Mitarbeiter

#### **Tourismus NRW e.V.**

Völklinger Str. 4  
40219 Düsseldorf  
B2C: [www.nrw-tourismus.de](http://www.nrw-tourismus.de)  
B2B: [www.touristiker-nrw.de](http://www.touristiker-nrw.de)

Pressekontakt:  
Christine Harrell  
Telefon +49 (0)211 / 91320-510  
Telefax +49 (0)211 / 91320-555  
E-Mail: [harrell@nrw-tourismus.de](mailto:harrell@nrw-tourismus.de)

Bildmaterial:  
[www.nrw-bilddatenbank.de](http://www.nrw-bilddatenbank.de)

*Der Tourismus NRW e.V. hat seinen Sitz seit Anfang 2010 in Düsseldorf. Der touristische Dachverband für Nordrhein-Westfalen wurde 1997 auf Initiative des Wirtschaftsministeriums gegründet. Zu seinen zentralen Zielen gehören die Profilierung des Tourismus als zukunftssträchtiger Wirtschaftsfaktor, die Optimierung der Rahmenbedingungen für das touristische Marketing und die Förderung der touristischen Kooperationen in Nordrhein-Westfalen. Bei der Umsetzung des Masterplans Tourismus Nordrhein-Westfalen übernimmt der Verband eine wichtige Rolle bei der Neuausrichtung des Tourismus in Nordrhein-Westfalen: als strategischer Schrittmacher im Netzwerk der touristischen Akteure des Landes, als Koordinator des Netzwerkmanagements und als Vermarkter der Destination nach außen. Der Tourismus NRW e.V., dem zurzeit 71 Mitglieder angeschlossen sind, beschäftigt derzeit 25 Mitarbeiter.*

des beteiligten Unternehmens zu „Qualitäts-Coaches“, bzw. „Qualitäts-Trainern“ ausgebildet. In Schulungen über jeweils eineinhalb Tage lernen die Mitarbeiter Instrumente zur Verbesserung der Servicequalität im Unternehmen kennen: Stärken- und Schwächen-Analyse, Kunden-, Mitarbeiter- sowie Führungskräftebefragungen sind wichtige Bestandteile der Schulungen. Anschließend entwickeln die „Qualitäts-Coaches“, bzw. „Qualitäts -Trainer“ individuelle Maßnahmen für ihren Betrieb und setzen diese im Unternehmensalltag um. Nach erfolgreicher Prüfung durch die Prüfstelle der Initiative wird dann das entsprechende Qualitätssiegel verliehen. Die dritte Stufe von „ServiceQualität Deutschland“ sieht die Einführung eines sogenannten Total Quality Management Systems vor. Diese Stufe befindet sich derzeit noch im Aufbau.

Der Tourismus NRW e.V. koordiniert und setzt die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Nordrhein-Westfalen“ bei den Unternehmen im Land um. „Natürlich sind auch die Mitarbeiter in unserer Geschäftsstelle ausgebildete Qualitäts-Coaches. Als Koordinator der Initiative in Nordrhein-Westfalen ist das für uns selbstverständlich. Auch wir geben unser ganz persönliches Qualitätsversprechen ab“, so Dr. Döll-König weiter.

Weitere Informationen zu „ServiceQualität Deutschland in Nordrhein-Westfalen“ gibt es unter [www.q-nrw.de](http://www.q-nrw.de).