

Pressemitteilung 09/2015 | Versand 22.09.2015

**Vom Bergbaumuseum bis zum Bettenfachgeschäft – Sächsische Betriebe überzeugen mit Qualität auf ganzer Linie
Acht Unternehmen erhalten die Auszeichnung ServiceQualität Deutschland im Rahmen des Sparkassen-Tourismusbarometers im erzgebirgischen Oelsnitz**

(Itvs) Gastfreundschaft wird in Sachsen tagtäglich gelebt. Egal ob Hotel, Touristinformation oder Freizeiteinrichtung – die Zufriedenheit der Gäste entlang der gesamten Reisekette ist entscheidend. Das Bergbaumuseum Oelsnitz, das Bettenfachgeschäft Uhlmann, die Dresden Information, das Naturparkhaus Dübener Heide, das K1 Sporthotel sowie die Häuser Seeterrasse Luxoase, Hotel Sportwelt und Hotel Kaiserhof der HOGASPORT GmbH werden heute vom Landestourismusverband Sachsen e.V. (LTV SACHSEN) durch den Vizepräsidenten Dr. Detlef Hamann mit dem Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet.

Das Sparkassen-Tourismusbarometer ist anlässlich der 7. Sächsischen Landesgartenschau zu Gast im erzgebirgischen Oelsnitz. Neben Fachvorträgen zum Thema Investitionen im Tourismus stehen auch engagierte Qualitätsbetriebe im Mittelpunkt der Veranstaltung. Mit der Initiative ServiceQualität Deutschland gibt der LTV SACHSEN klein- und mittelständischen Unternehmen ein praktisches Instrument zur Qualitätssicherung und Mitarbeiterbindung an die Hand. Oberstes Ziel: Die Zufriedenheit des Gastes.

„In Punkto Gästezufriedenheit müssen wir uns trotz der aktuellen Schlagzeilen keinesfalls verstecken.“ so Dr. Detlef Hamann, Vizepräsident des LTV SACHSEN. „Die Sachsenurlauber sind so zufrieden wie noch nie.“ Mit einem TrustScore von 82 von 100 möglichen Punkten ist Sachsen in Ostdeutschland auf Platz 1. „Dieser Erfolg kommt nicht von ungefähr.“, weiß Hamann. „Hierzu braucht es leistungsfähige, engagierte und kreative Unternehmer, die Internationalität, Gastfreundschaft und Toleranz tagtäglich leben. Werte, die für den Wirtschaftsstandort und das Reiseland Sachsen unerlässlich sind.“

Folgende Betriebe werden heute im Rahmen des Sparkassen-Tourismusbarometers mit ServiceQualität Deutschland, Stufe I ausgezeichnet:

Qualitätsbetriebe im Erzgebirge – Gastgeberregion des Sparkassen-Tourismusbarometers

Bettenfachgeschäft Uhlmann, Freiberg

Menschen wünschen sich einen erholsamen Schlaf – auch auf Reisen. „In unserer hektischen Zeit ist erholsamer und gesunder Schlaf wichtiger denn je.“ Thomas Uhlmann hat sich genau diesem Anliegen verpflichtet: „Immer mehr Menschen suchen fachkundigen Rat. Wir geben Ihnen Antworten und bieten einen Rund-um-Service.“ So zählen auch Zusatzleistungen wie eine Wärme- oder Nackenstützbedarfsanalyse zum Angebot. Seit November 2012 ist sogar ein Betten- und Schlafmuseum in die Geschäftsräume integriert.

K1 Sporthotel, Oberwiesenthal

Winters wie Sommers setzt das k1 Sporthotel auf Aktivurlaub. Dabei punktet das Haus vor allem mit der Ausleihe von modernsten Sportgeräten und Aufbewahrungsmöglichkeiten für mitgebrachtes Equipment. Kooperationen mit namhaften Sportartikelherstellern, wie Vökl und Scott, ermöglichen den Service. „Unser Wettbewerbsvorteil ist es, dass wir jedes Jahr mit topmodernem Material ausgestattet sind.“ weiß Judith Wendler. Die Gäste wissen das zu schätzen. Neben inländischen Gästen begrüßt das k1 zunehmend auch tschechische Aktivurlauber. „Ihr Anteil ist in den letzten 2 Jahren spürbar angestiegen“, erklärt die 31-Jährige.

Bergbaumuseum Oelsnitz/Erzgebirge

Dass das Siegel nicht nur nach außen, sondern vor allem auch nach innen wirkt, bestätigt Jan Färber, Direktor des Bergbaumuseums Oelsnitz: „Zufriedene Mitarbeiter sind die Grundlage für zufriedene Gäste. Ein funktionierender Arbeitsplatz ist dabei genauso wichtig wie gemeinsame Teamausflüge.“ So testet das 25-köpfige-Team von Zeit zu Zeit die eigenen Angebote und bricht zum Beispiel zum gemeinsamen Geocaching auf. Bei Exkursionen in andere Museen oder Besucherbergwerke erhalten die Mitarbeiter zudem Anregungen für die eigene Arbeit.

Qualitätsbetriebe in Dresden

Dresden Information GmbH, Dresden

Auch in Dresden wird Gastfreundschaft tagtäglich gelebt, zum Beispiel bei der Dresden Information. Gäste aus aller Welt sind herzlich willkommen und werden in bis zu sechs Fremdsprachen begrüßt. „Durch ServiceQualität Deutschland konnten wir die Anliegen der Gäste noch stärker in den Fokus rücken und interne Abläufe besser strukturieren“, zieht Lars Knüpfer, Geschäftsführer der Dresden Information GmbH, positiv Bilanz.

Qualitätsbetriebe in der Region Leipzig

Naturpark-Verein Dübener Heide e.V. – NaturparkHaus, Bad Dübener Heide

In einer interaktiven Multimedia-Ausstellung erfahren Aktivurlauber und Naturbegeisterte im NaturparkHaus Dübener Heide alles Wissenswerte zum gleichnamigen Naturraum. Der Service für Gäste wird durch Unterkunfts- und Ausflugstipps der örtlichen Touristinformation abgerundet, die ebenfalls das begehrte Qualitätssiegel trägt. Zwei Qualitätsbetriebe unter einem Dach stehen für geballte ServiceQualität in Bad Dübener Heide.

Qualitätsbetriebe in der Oberlausitz

HOGASPORT Hotel-, Gastronomie- und Sportstätten Betriebsgesellschaft mbH, Radeberg

Ein Unternehmen – drei Qualitätsbetriebe. Unter dem Dach der HOGASPORT GmbH haben drei Häuser, das Hotel Kaiserhof, das Hotel Sportwelt und die Seeterrasse Luxoase, die Zertifizierung mit ServiceQualität Deutschland erfolgreich durchlaufen. Diese Qualitätsbestrebungen spiegeln sich auch in der Zufriedenheit der Gäste wider. Mit einem TrustScore von 82 Punkten liegen die Häuser im sachsenweiten Durchschnitt und erzielen in den Bewertungsportalen bereits ein sehr gutes Ergebnis. Dennoch soll der Umgang mit Gästebewertungen im Internet zukünftig weiter professionalisiert werden, indem die Gäste u.a. nach dem Aufenthalt per E-Mail zur Bewertung angeregt werden.

Der LTV SACHSEN gratuliert!

Kontakt:

LTV SACHSEN, Qualität, Bildung & Innovation, Stefanie Speck, Tel. 0351 49191-18, Mobil: 0172 7517255, speck@ltv-sachsen.de, www.ltv-sachsen.de

Landestourismusverband Sachsen e.V. (LTV SACHSEN)

Der LTV SACHSEN vertritt als Dachverband für den Tourismus die Interessen seiner Mitglieder und Partner. Dazu zählen die regional organisierten Tourismusorganisationen in Sachsen sowie zahlreiche Fach- und Branchenverbände. Mit einem Bruttoumsatz von jährlich 7,4 Milliarden Euro sichert die Branche im Land 200.000 Menschen Arbeit und Beschäftigung.

Die Initiative ServiceQualität Deutschland

Seit zwölf Jahren wird das dreistufige Qualitätsmanagementsystem „ServiceQualität Deutschland“ mit finanzieller Unterstützung durch das Staatsministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr in Sachsen umgesetzt. Träger der Initiative im Freistaat ist der Landestourismusverband.

In allen 16 Bundesländern sind aktuell über 3.500 Betriebe in den Stufen I bis III zertifiziert. Das Reiseland Sachsen befindet sich dabei mit insgesamt 294 zertifizierten Betrieben bundesweit im oberen Mittelfeld.

Vor allem klein- und mittelständische Unternehmen aus den Bereichen Hotellerie/ Parahotellerie sowie Kultur- und Freizeiteinrichtungen sind vertreten. Aber auch touristische Verbände, Touristinformationen,

Gastronomiebetriebe, Campingbetriebe und Einzelhändler gehören zur Qualitätsfamilie. Eine Übersicht von allen zertifizierten Qualitätsunternehmen finden Sie unter: <http://www.q-deutschland.de/unsere-q-betriebe/>

TrustYou / TrustScore

Die Metasuchmaschine TrustYou wertet Beurteilungen von Nutzern aus, die sich auf den führenden Reisebewertungs- und Social-Media-Websites austauschen. Mithilfe von statistischen Verfahren ergibt sich auf Basis aller erfassten Meinungen der „TrustScore“ als Zusammenfassung aller Bewertungen – dargestellt auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 Punkten (positivste Ausprägung).