



Das Q macht den Unterschied – ServiceQualität Deutschland integriert mit dem TourCert Check Nachhaltigkeit als neues Werkzeug

Ab Dezember 2018 ist der TourCert Check Teil des Werkzeugkastens der bundesweiten Qualitätsinitiative ServiceQualität Deutschland (SQD). In Kooperation mit dem international anerkannten Beratungs- und Zertifizierungsunternehmen TourCert, das Tourismusunternehmen auf dem Weg in eine nachhaltige Zukunft unterstützt, integriert der Verein nun auch das Thema Nachhaltigkeit. Der TourCert Check bietet den ersten Schritt zur Einführung eines konsequenten Nachhaltigkeitsmanagements.

Bei den Q-Janern wird Service großgeschrieben. Von der Begrüßung der Kunden und Gäste bis hin zum Abschied und allem was dazwischenliegt. [ServiceQualität Deutschland](#) richtet sich mit seinem Zertifizierungssystem an kleine und mittelständische Unternehmen, der touristischen Leistungskette. Ein praxisnahes System beleuchtet jeden Kontaktpunkt mit den Kunden und schlägt Verbesserungen vor.

Zur Umsetzung hat SQD ein einfaches [System](#) entwickelt, das in drei Stufen vergeben wird. Im ersten Schritt nimmt eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter des Unternehmens an der Ausbildung zum Q-Coach teil. Anschließend führt er mit Hilfe eines Online-Tools verschiedene Analysemethoden im Unternehmen ein. Ein wesentlicher Bestandteil sind dabei die Q-Werkzeuge. Diese umfassen beispielsweise Checklisten zum Beschwerdemanagement, zu Kundenkommunikation oder zur Mitarbeiterbindung.

Mit der Durchführung von drei Werkzeugen (Servicekette und zwei weiteren frei gewählten Werkzeugen) kann sich das Unternehmen nach ServiceQualität Deutschland Stufe I zertifizieren lassen. Im Zuge dessen verpflichtet sich der Betrieb jährlich Verbesserungsmaßnahmen im Betrieb durchzuführen. Für die Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland Stufe II wird zusätzlich durch SQD ein Mystery-Check im Unternehmen durchgeführt. Für die Zertifizierung nach Stufe III erfolgt neben dem Mystery-Check ein von SQD durchgeführtes Q-Audit.

Zur Servicequalität kommt nun auch die Nachhaltigkeit dazu. Der [TourCert Check](#) wird Teil des Q-Werkzeugkastens. Zur Zertifizierung oder Rezertifizierung von SQD können sich die Betriebe ab jetzt also auch mit ihrer Nachhaltigkeitsleistung qualifizieren. Da dieser auch online-basiert ist, lassen sich die Systeme problemlos verbinden. Der TourCert Check zeichnet sich vor allem durch seine einfache und schnelle Umsetzung aus. Mit einer Checkliste zur Selbstanalyse kann ganz einfach der Status Quo von Nachhaltigkeitsaspekten im Unternehmen ermittelt und Möglichkeiten zum Energie- und Ressourcensparen aufgezeigt werden. Der TourCert Check bietet eine Grundlage für ein nachhaltiges und qualitätsorientiertes Wirtschaften.

„Wir freuen uns, dass wir durch die Kooperation mit TourCert den TourCert Check als ein Q-Werkzeug bei uns integrieren konnten. Der Betrieb bekommt somit einmal die Auszeichnung



mit ServiceQualität Deutschland und eine Bescheinigung von TourCert.“, sagt Sven Wolf, Bundesbeauftragter von ServiceQualität Deutschland.

Alles in allem ein rundes Konzept: Service und Nachhaltigkeit „Made in Germany“.

Bildmaterial steht Ihnen [hier](#) bereit

1. TourCert Geschäftsführer Marco Giraldo (l.) und Dr. Peter Zimmer (r.) mit Sven Wolf, Bundesbeauftragter von ServiceQualität Deutschland (m.)
2. Logo Servicequalität Deutschland
3. Logo TourCert
4. Auszeichnung TourCert Check

Über ServiceQualität Deutschland

Die Initiative ServiceQualität Deutschland bietet kleinen und mittelständischen Betrieben der touristischen Leistungskette einfache Q-Werkzeuge zur Verbesserung ihrer Servicequalität an. Hinter ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. stehen in den Bundesländern 16 leistungsstarke Organisationen, die Q-Seminare und eine entsprechende Zertifizierung anbieten.

Kontakt

Sven Wolf
Telefon +49 (0) 30 85 62 15 -162
wolf@q-deutschland.de

Über TourCert

Die unabhängige Zertifizierungsorganisation TourCert gGmbH wurde 2009 gegründet und hat es sich zur Aufgabe gemacht, ökologische, soziale und ökonomische Unternehmensverantwortung im Tourismus zu fördern. TourCert berät und begleitet Tourismusunternehmen und Destinationen bei der Umsetzung einer nachhaltigen und erfolgreichen Wirtschaftsweise und qualifiziert dahingehend mit Seminaren und Online-Trainings der TourCert Academy. Außerdem zertifiziert und verleiht das Unternehmen das TourCert Siegel für Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung im Tourismus.

Kontakt

Nadine Schaal
Telefon +49 (0) 711 24 83 97-20
nadine.schaal@tourcert.org