

# Pressemeldung Südkurier 17.11.2015

## Für mehr Service und Qualität

Unternehmen lassen sich mit Q-Betriebsiegel zertifizieren und wollen damit den Servicegedanken in die Stadt tragen

**Bad Dürrenheim** (suk) 17 Betriebe aus verschiedenen Bereichen formen zusammen die „Q-Stadt“. Bad Dürrenheim war im März 2011 die dritte Q-Stadt mit der Auszeichnung deutschlandweit, erläutert der stellvertretende Kurgeschäftsführer Markus Spettel. Bevor die Stadt ihr Siegel bekam, ließen sich seit 2006 einige Betriebe zertifizieren – zu Beginn hatten sich 15 in der Serviceinitiative engagiert. Mit dem Siegel versprechen die Mitgliedsbetriebe zusätzliche Serviceleistungen.

Spettel erläuterte, wenn Service und Qualität stimmen, spare man sich Mar-

keting-Budget. „Mund- zu Mund-Propaganda ist sehr wichtig und Qualität das A und O.“  
Sinn des Zertifikats zu Q-Betrieb und schlussendlich Q-Stadt sei, für die Kunden und Gäste best möglichen Service und Qualität zu bieten.

Häufig durch Kleinigkeiten, erläutert Andrea Meiers, die den Betrieben von Seiten der Kur- und Bäder GmbH beiseite steht. „Am Q-Tag am 21. Oktober haben wir die Gäste in den Betrieben beispielsweise mit einer Praline überrascht. Das sind wichtige Gesten, die beim Gast gut in Erinnerung bleiben.“ Meiers hat in jüngster Zeit vier neue Betriebe – Reisesemobilhafen, Gasthof Rössle, Kurhaus und Praxis Bank – auf dem Weg zum Zertifikat betreut. „Die Zertifizierung ist für drei Jahre gültig. Nach je dem weiteren Jahr folgt eine Rezer-

zierung.

Aus dem Alltag kann Alexandra Limberger berichten. Ihr Hotel am Solegarten ist Q-Betrieb der ersten Stunde.

„Das ist eines der wenigen Siegel, das lebt.“ Jedes Jahr gehe man einen Maßnahmenkatalog durch und sehe dann, was man konkret umgesetzt habe. „Sonst hat man nur das Gefühl, dass man was umgesetzt hat und mit diesem Katalog hat man es schwarz auf weiß.“  
Neu zertifiziert ist der Reisesemobilhafen von Michael Bertsch. „Dieses Jahr werden wir erstmals die Marke von 50 000 knacken.“ Diese extrem hohe Nachfrage sei ein Phänomen, was sich derzeit niemand erklären könne. Denn viele Schweizer verbringen die Zeit auf dem Platz und das, obwohl er dort nur auf einer Messe sei und sonst keine Werbung mache. Bertsch leidet das auf den gebo-



Stehen hinter der Botschaft der Q-Betriebe und Q-Stadt: Neu-Mitglied Simon Hipp (Gasthof Rössle v.l.), Markus Spettel (stellvertretender Kurgeschäftsführer), Joachim Bank (Physiotherapiepraxis), Alexandra Limberger (Hotel am Solegarten), Andrea Meiers (Q-Verantwortlich bei der Kur- und Bäder GmbH) sowie Michael Bertsch (Reisesemobilhafen). BILD: SUSANNA KURZ

tenen Service und die Qualität des Platzes zurück – im Ort muss das auch stimmen. „Wenn ein Gast ihn anspreche, wo man in Bad Dürrenheim gut essen könne, könne er guten Gewissens das Rössle

empfehlen. Markus Spettel ergänzt: „Die gesamte Kette muss stimmen. Stimmt ein Glied nicht, wirft das eine Schatten auf den gesamten Aufenthalt. Deshalb plädiere er für das Siegel.“

Südkurier 17.11.2015