

Guter Service lautet das Erfolgsrezept

Q-Stadt | Immer mehr Betriebe beteiligen sich an Qualitätsmanagement / Kurstadt lässt sich zertifizieren

Mittlerweile 17 Betriebe beteiligen sich an der Qualitätsoffensive in Bad Dürrhein. Dass sich dieses Engagement lohnt, betonen gestern die neu hinzugekommenen Betriebe.

■ Von Markus Reutter

Bad Dürrhein. »Je mehr mitmachen, umso besser«, freut sich Markus Spettel, stellvertretender Geschäftsführer der Kur und Bäder GmbH, über den Zuwachs in der Reihe der so genannten »Q-Betriebe« in Bad Dürrhein. Die »Q-Betriebe« beteiligen sich an einem bundesweiten Zertifizierungsverfahren im Bereich Servicequalität.

2006 hat die Kur und Bäder GmbH diese Initiative in der Kurstadt gestartet. Neu hinzugekommen sind nun die Physiotherapiepraxis Bank, der Reisemobilhafen, der Gasthof Rössle und das Kurhaus Bad Dürrhein. Michael Bertsch,

Betreiber des Reisemobilhafens, betont die Bedeutung von gutem Service. Das sorgt für zufriedene Kunden, die den Platz weiterempfehlen. »Qualität ist das A und O.« Das ist für Bertsch auch mit ein Grund für den Erfolg des Wohnmobilstellplatzes. »Wir werden in diesem Jahr die Marke von 50 000 Übernachtungen erstmals knacken.« Und fügt hinzu: »Seit zwei Jahren haben wir Zuwächse ohne Ende.« Deshalb sei auch geplant, die Kapazitäten von derzeit 416 Stellplätzen um etwa 30 zu erhöhen.

Ein Beispiel für mehr Service hat er bereits im Blick. Angesichts der vielen älteren Wohnmobilstellen auf seinem Platz möchte er einen Flyer zu gesundheitlichen Notfällen zusammenstellen und einen Landeplatz für den Rettungshubschrauber benachbart zur Servicestation ausweisen. Bertsch erinnert sich, dass ein schnelles Handeln vor wenigen Jahren einem Besucher des Reisemobilhafens nach

einem Herzinfarkt das Leben rettete.

Einer der ersten Q-Betriebe Bad Dürrheims war das Hotel am Solegarten. Geschäftsführerin Alexandra Limberger gab sich gestern begeistert über das Q-Siegel. Das damit verbundene Qualitätsmanagement rege immer wieder zu Verbesserungen im Service an. Die Dokumentation der Maßnahmen machten den Erfolg sichtbar.

Mit Andrea Meiers, Projektleiterin des Bereichs Gästeservice bei der Kur und Bäder GmbH, haben die »Q-Betriebe« eine Ansprechpartnerin vor Ort. Die Kur und Bäder GmbH unterstütze die Teilnehmer bei der Zertifizierung. Mit dieser Hilfe sei es ein »relativ einfaches Verfahren«, so Meiers. Bei der erstmaligen Zertifizierung entstünden dem Betrieb je nach Größe des Unternehmens Kosten von rund 400 Euro. Alle drei Jahre könne das Zertifikat verlängert werden, dann für etwa 150 Euro.



Beteiligen sich an der Qualitätsoffensive in Bad Dürrhein (von links): Simon Hipp (Rössle), Markus Spettel (Kur und Bäder), Joachim Bank (Praxis Bank), Alexandra Limberger (Solegarten), Andrea Meiers (Kur und Bäder) und Michael Bertsch (Reisemobilhafen).
Foto: Reutter

Um das Zertifikat als »Q-Stadt« zu erhalten, müssen mindestens 15 »Q-Betriebe« mitmachen. So konnte Bad Dürrhein erstmals 2011 das Siegel als »Q-Stadt« entgegennehmen. Wie wichtig es sei, dass sich möglichst alle Betriebe und Dienstleister einem

guten Service verpflichtet fühlen, machte Spettel deutlich. Denn dann bleibe dem Gast die Stadt insgesamt positiv in Erinnerung, und er komme gerne wieder.

WEITERE INFORMATIONEN:
► www.q-deutschland.de