

Freundlichkeit zahlt sich aus

17 Betriebe haben das touristische Qualitätssiegel / Vier Neuaufnahmen

Freundlichkeit schon beim ersten Augenblick, aber auch Qualität, vom Zimmer bis zur Gastronomie im Ort – das zählt bei Urlaubern, egal ob sie mit dem Wohnmobil kommen oder über ein verlängertes Wochenende in einem Gasthof absteigen.

Bad Dürkheim. Seit vier Jahren darf sich Bad Dürkheim „Q-Stadt“ nennen, nicht ohne Grund. Inzwischen 17 Betriebe unterwerfen sich einem Qualitätsmanagementsystem und ziehen jährlich eine interne Bilanz. Ob das nun die Mitarbeiterschulung ist oder der Flyer für die Gäste – alles soll stimmig sein und dienstleistungsorientiert.

Das weiß nicht zuletzt Michael Bertsch, der den Wohnmobilstellplatz betreibt: „Qualität ist das A und O. Doch alle Investitionen nützen nichts, wenn der Mitarbeiter am Empfang knurrig ist.“ Freundlichkeit und Dienstleistungsbereitschaft sei gerade für die mittelständischen und inhabergeführten Betriebe wichtig, das hinterlasse einen positiven Eindruck beim Gast, auch wenn die Einrichtung spartanisch sei.

Das machte gestern auch der stellvertretende Kurgeschäftsführer Markus Spettel deutlich: „Die ganze Kette muss stimmen“, also der Beherbergungsbetrieb, die Gastronomie und

die Kureinrichtungen im Ort. „Wenn der Gast gut untergebracht ist, er aber im Restaurant nicht gut bedient wurde, an der Tankstelle oder beim Taxi, wirkt sich das negativ aus.“

Andrea Meiers von der Kur- und Bäder GmbH berichtete, dass schon 2007 die ersten Betriebe mit dem touristischen Qualitätsmanagement angefangen haben. Vor vier Jahren wurde Bad Dürkheim „Q-Stadt“, eine von drei in Deutschland, mittlerweile sind es um die 20. Für eine Stadt der Größe Bad Dürkheims sind 15 Betriebe vorgeschrieben, mit den vier Neuaufnahmen sind es jetzt 17. Andrea Meiers ruft alle Unternehmer, die sich im Tourismus engagieren, auf, ebenfalls mitzumachen.

„Wenn Qualität und Service stimmen, kann ich auf viele Marketingmaßnahmen verzichten, denn meine Kunden erzählen das von alleine weiter. Die Mund-zu-Mund-Propaganda ist wichtig, auch in den sozialen Medien sind persönliche positive Berichte glaubhafter als vieles andere.“

Neu sind in diesem Jahr vier Betriebe hinzugekommen: das Gasthaus Rössle in der Kernstadt, die Massagepraxis Joachim Bank, das Kurhaus und der Wohnmobilstellplatz der Familie Bertsch. Die erstmalige Zertifizierung kostet um die 400 Euro, nach drei Jahren muss man sich re-zertifizieren, was aber nur noch um die 150 Euro teuer ist. Simon Hipp

schuf zum Beispiel im Rahmen der Zertifizierung ein einheitliches Erscheinungsbild mit seinen neuen Zimmern und darauf abgestimmten neuen Flyern. Alexandra Limberger, die Vorsitzende des Hotel- und Gaststättenverbandes, führt mit dem Hotel Solegarten einen der ersten Betriebe mit Q-Zertifizierung. Sie schätzt daran: „Man macht sich jeden Tag Gedanken, was man verbessern kann. Viele Anregungen bekommt man auch von den Gästen.“ Während die Klassifizierung des HoGa mit Sternen eher etwas über die Hardware eines touristischen Betriebes aussage, beziehe sich die Qualitäts-zertifizierung auf die „Software“.

Joachim Bank sagte: „Ein kontinuierliches Qualitäts-, Befund- und Therapiemanagement, regelmäßige Fortbildungen und eine enge Abstimmung mit unseren Patienten und Ärzten stehen bei uns an erster Stelle“, dazu habe die Q-Zertifizierung beigetragen. Früher habe man viel aus dem Bauch heraus richtig gemacht, so Joachim Bank. Auch Begeisterung, Herzlichkeit, Motivation und Servicequalität seien für den Behandlungserfolg und die Patientenzufriedenheit wichtig.

Die zertifizierten Betriebe können mit einem Schild an der Tür werben und finden sich auf einer Webseite des Deutschen Tourismusverbandes. hje



Die Inhaber der neuen Betriebe mit Zertifikat mit Tourismusverantwortlichen (von links): Simon Hipp (Gasthaus Rössle), Joachim Bank (Physiotherapiepraxis), stellvertretender Kurgeschäftsführer Markus Spettel, Alexandra Limberger vom Hotel- und Gaststättenverband, Andrea Meiers und Michael Bertsch (Wohnmobilstellplatz). Foto: Hans-Jürgen Eisenmann