



Oy-Mittelberg 02.04.2008

---

## **Oy-Mittelberg erhält als erste Bayerische Tourismusgemeinde das Qualitätssiegel „Servicequalität Deutschland – in Bayern“**

### **Servicequalität mit Auszeichnung**

Oy-Mittelberg ist als erste bayerische Tourismusgemeinde im Rahmen der Initiative "ServiceQualität Deutschland - in Bayern" mit dem Siegel der Stufe 1 ausgezeichnet worden. Der Deutsche Tourismusverband (DTV) sowie der Bayerische Hotel- und Gaststättenverband honorieren damit ein Qualitätsmanagement-System, das aus der Sicht des Gastes für Kundenfreundlichkeit und Servicequalität steht. Bewertet wurden Initiativen des Tourismusbüros in Oy-Mittelberg, dessen Leiter Jens Hornung das Dienstleistungsniveau in der Oberallgäuer Gemeinde noch längst nicht am Ziel angekommen sieht: "Es wird immer etwas zu optimieren geben." Das Team des Tourismusbüros hatte zuvor in einer gründlichen Analyse aufgedeckt, wo noch weiteres Potenzial zur Steigerung der Servicequalität steckt. Von den über 50 kleineren und größeren Maßnahmen sollen zwölf besonders wichtige in diesem Jahr umgesetzt werden.

### **Erste Tourismusgemeinde, mit den Qualitätssiegel „Servicequalität Deutschland – in Bayern“**

Das Kur- und Tourismusbüro Oy-Mittelberg ist die erste Bayerische Tourismusgemeinde, welche sich dem Qualitätsmanagement Prozess „Servicequalität Deutschland – in Bayern“ gestellt hat und mit dem Siegel der Qualitätsstufe eins ausgezeichnet wurde.

Neben Oy-Mittelberg wurden bisher der Tourismusverband Spessart, die Regensburg Tourismus GmbH und mehrere Hotels ausgezeichnet. Servicequalität Deutschland – in Bayern, ist nicht einfach nur ein weiteres Qualitätssiegel, das man an die Türe hängen kann; Hinter der Initiative steckt mehr als starr vorgegebene Qualitätsstandards. Servicequalität Deutschland ist eine Initiative zur Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems in Dienstleistungsbetrieben, welche deutschlandweit vom Deutschen Tourismusverband (DTV) und Bayernweit vom Bayerischen Hotel und Gaststättenverband (BHG) getragen wird.

Um den Service im Tourismusbüro zu verbessern muss man seine Gäste und deren Wünsche kennen...

Jens Hornung (Leiter Kur- und Tourismusbüro Oy-Mittelberg) beschreibt den „Prozess“ so:

*„Der Kern bestand darin, dass sich unser gesamtes Team zwei Tage in ein Gartenhäuschen zurückzogen hat und wir uns Gedanken darüber gemacht haben, wo und wann wir mit unseren Gästen in Kontakt treten und wie wir hierbei aktuell auf deren Wünsche und Bedürfnisse eingehen. Hierbei konnten wir viele Punkte aufdecken, bei denen wir selbstkritisch feststellen mussten: „Es gibt noch reichlich Potenzial, um unsere Dienstleistungsqualität zu steigern“. Somit wurden über 50 kleinere und größere Maßnahmen formuliert, um dem Ziel des „optimalen Dienstleisters“ Stück für Stück näher zu kommen. Von der Maßnahmenammlung haben wir uns zwölf besonders Wichtige, für dieses Jahr vorgenommen.“*

*„Servicequalität Deutschland in Bayern ist ein Prozess, in dem man nie an das Ende der Fahnenstange kommen wird. Es wird immer etwas zu optimieren geben.“*

#### **Hintergrundinformation** (Quelle PR- Deutscher Tourismusverband DTV)

„ServiceQualität Deutschland“ ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem für kleine und mittelständische Dienstleistungsunternehmen. In den Seminaren werden Grundlagen und Strategien zum praktischen Qualitätsmanagement vermittelt. In einer ersten Stufe erarbeiten die so genannten Qualitätscoaches – gemeinsam mit ihren Kollegen – Serviceoptimierungen. Die zweite und dritte Stufe dienen dazu, die Qualitätsbemühungen und -verbesserungen objektiv durch externe Prüfungen messen zu lassen. Am Ende jeder bestandenen Stufe winkt dem Teilnehmer ein entsprechendes Qualitätssiegel. Es dient nicht nur als Aushängeschild für ein sehr gutes kundenfreundliches Unternehmensprofil, sondern ist auch der Beweis für ein funktionierendes Qualitäts- und Dienstleistungsmanagement eines Unternehmens. Dieses berücksichtigt immer die Sicht des Gastes, wenn es sein Angebot überprüft und verbessert.

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) fördert das Gesamtprojekt ServiceQualität Deutschland finanziell. Der Deutsche Tourismusverband ist von den beteiligten Ländern beauftragt, die Initiative zu koordinieren.

---

#### **Pressekontakt:**

Jens Hornung, Kur- und Tourismusbüro Oy-Mittelberg, Wertacherstraße 11, 87466 Oy-Mittelberg,  
Tel. 08366 / 726 E-Mail [jens.hornung@oy-mittelberg.com](mailto:jens.hornung@oy-mittelberg.com), [www.oy-mittelberg.de](http://www.oy-mittelberg.de)