

Tina Meinert – Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Große Kreisstadt Sebnitz
Abteilung Tourismus und Stadtmarketing
Neustädter Weg 10 | 01855 Sebnitz
Tel.: 035971.709642 | Fax: 035971.70969
marketing@sebnitz.de | www.sebnitz.de



Touristinformationen Sebnitz und Neustadt tragen ab sofort das Q-Siegel



v.l. Astrid Rabisch TI Neustadt, Simone Hunziger, Tina Meinert und Heike Jokiel Sebnitzer TIs, Mandy Eibenstein vom LTV Sachsen Foto: LTV Sachsen

Q steht für Qualität und in Kombination mit der schwarz-rot-goldenen Flagge ist es das offizielle Siegel der Initiative „ServiceQualität Deutschland“, einer deutschlandweiten Qualitätsinitiative für Dienstleistungsunternehmen. Doch es steckt weitaus mehr dahinter als ein Schild an der Eingangstür.

Im Rahmen der 6. Landesweiten TI-Veranstaltung des Landestourismusverbandes Sachsen wurde der Touristinformation Neustadt und der Sebnitzer Touristinformation mit den Zweigstellen Hinterhermsdorf und Altendorf das Q-Siegel offiziell für drei Jahre verliehen.

Die konzeptionelle Arbeit begann jedoch schon vor über einem Jahr, als der Tourismusverband Sächsische Schweiz das Thema fokussierte und mehrere Tourismus-Mitarbeiter in einem Workshop zum sogenannten Qualitäts-Coach ausbildete.

Von da an wurde sechs Monate lang intensiv in den Einrichtungen an der Erstellung der Unterlagen zur Einreichung des Zertifikates gearbeitet. Darunter galt es vor allem seine bisherigen Qualitätsstandards vorzustellen, das Verhalten mit Beschwerden zu analysieren, aber auch aktuelle Defizite in Qualität und Service aufzudecken und Maßnahmen zu deren Abschwächung zu entwickeln. Dieser Maßnahmenplan stellt nun den Handlungsleitfaden für das kommende Jahr dar, denn dann wird geprüft, ob die Ideen auch umgesetzt werden konnten. Anhand eines Online-Tools können die Mitarbeiter so stetig am Aufbau Ihres Qualitätsmanagements arbeiten und haben somit die Chance, interne Handlungsabläufe so zu verbessern, dass die Zufriedenheit der Gäste kontinuierlich steigt - ein extrem wichtiger Faktor in der Tourismusbranche.

In der Sächsischen Schweiz sind insgesamt 21 Q-Betriebe zertifiziert, davon nun aktuell sechs Touristinformationen.