



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## **PRESSE**

### **LÄNDERREIHE SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND „WIR MACHEN MIT“**

Hier ist der Kunde König – ServiceQualität Deutschland stellt Unternehmen vor, in denen Service groß geschrieben wird. Jedes Bundesland, in dem es so genannte Q-Betriebe gibt, präsentiert sich exemplarisch mit einem ausgezeichneten Unternehmen. Heute stellt sich Brandenburg mit dem Campingpark Sanssouci zu Potsdam/Berlin vor.

**„ServiceQualität spart Zeit“**

**Campingpark Sanssouci besitzt höchste Qualitätsauszeichnung**

**Qualitätsmanagement auch beim Campingpark? Dass sich ein systematisches und über Jahre betriebenes internes Verbesserungsmodell lohnt und es letztlich den Betreibern auch Zeit spart, dafür steht das Beispiel des Campingparks Sanssouci. Im Jahr 2008 wurde er mit der offiziellen Stufe III-Plakette von ServiceQualität Brandenburg ausgezeichnet.**

**Potsdam, 02. Oktober 2009:** Am Anfang lag der ganz normale Keks auf der Untertasse des Kaffees, wie man ihn tausendfach in anderen Restaurants erhält. Doch der Geschäftsführer des Campingparks Sanssouci, Dieter Lübberding, hält seine MitarbeiterInnen auch vertraglich dazu an, ständig neue Ideen zur Verbesserung der Service-Leistung zu entwickeln. So wird der Cappuccino im eigenen Restaurant inzwischen mit einer kleinen Eistüte, die an einem Clip befestigt ist, serviert. Schlagartig steigt die Laune

des Gastes bei diesem Anblick – und die Eistüte ist nur die Spitze des Service-Eisbergs, den der Campingpark für seine Gäste bereithält.

Die Idee mit der Eistüte stammt nicht vom Management, sondern von einer Service-Kraft. Auf die Eigeninitiative ihrer Mitarbeiter setzen die Betreiber des Campingparks, die sogar mit ihren Auszubildenden auf verschiedene Messen fahren, um sich über die neuesten Trends und Angebote zu informieren. Im Jahr 2003 beteiligte sich der Campingpark erstmals an der ServiceQualität Brandenburg und erhielt als bundesweit erstes Unternehmen nacheinander die Stufen I, II und III. Bis heute ist es der einzige Campingplatz mit der höchsten Auszeichnung. Die Qualität wird dabei von externen Prüfern getestet.

Dieses Management-Werkzeug hilft allen: Die Mitarbeiter sind motiviert und die Gäste zufrieden. Nie darf ein Restaurantgast länger als 45 Minuten auf sein Essen warten. Ist aber absehbar, dass sich wegen Hochbetriebs eine lange Wartezeit ergeben wird, macht die Service-Kraft den Gast darauf aufmerksam. Sie bietet ihm an, ihn mit dem hauseigenen Kleinbus in ein anderes Restaurant zu bringen. Die meisten Gäste bleiben, und die gute Laune auch.

Oberstes Gebot ist die Zufriedenheit des Gastes. Das Personal ist – egal, ob bei Campingplätzen, Restaurant, Toiletten oder Strand – dazu aufgefordert, alles aus Sicht des Urlaubers zu betrachten. Durch diesen Perspektivenwechsel sehen die Angestellten mehr, als wenn sie nur ihr eigenes Fortkommen im Auge hätten. Empfangen wird der Gast vom geschulten und stets freundlichen Personal mit einem Willkommensdrink, bevor er zu seinem Standplatz gebracht wird. Herausragende Qualität der hygienischen Einrichtungen gehört dabei zu einem Muss; die humorvollen Namen der Wege und Gebäude zur Kür des Angebots. Darüber hinaus kann man im hauseigenen Supermarkt auch die „Berlin WelcomeCard“ erstehen

und hat damit freie Fahrt nach Berlin und Potsdam. Bis zur nächsten Straßenbahnhaltestelle fahren die Gäste umsonst im Shuttlebus des Campingparks. Wenn dann noch das Wetter im Urlaub lacht und ab und zu ein Fuchs oder ein Wildschwein aus der Nähe grüßen, bleibt für den Urlauber kein Wunsch mehr offen.

Zufriedenheit bei den Gästen wirkt sich auch auf Moral und Freizeit der Angestellten aus: Je weniger sich die Besucher beschweren, desto leichter fällt die Arbeit und desto schneller ist sie auch getan. Dieter Lübberding ist überzeugt: „ServiceQualität bringt mehr Freizeit.“ Und natürlich auch mehr Gäste.

## **HINTERGRUND**

### **Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland**

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe rund um die touristische Servicekette ausgerichtet ist. Dazu zählen nicht nur Betriebe in Gastronomie und Hotellerie, sondern auch Arztpraxen, Banken und Taxiunternehmen. 13.000 ausgebildete Qualitäts-Coaches und über 2.000 ausgezeichnete Betriebe arbeiten schon jetzt stetig an Maßnahmen zur Serviceoptimierung, die speziell auf die Unternehmen zugeschnitten sind. Zertifiziert werden sie dafür mit dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Die Initiative soll zum Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Deutschlandtourismus werden. Damit werden Arbeitsplätze gesichert und die Position des Reiselandes Deutschland nachhaltig gestärkt. Denn die Reisenden wissen: Service macht den Unterschied! Finanziell förderte das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie in der Startphase die Koordinierung von ServiceQualität Deutschland. Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern,

Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen beteiligen sich an dieser bundesweiten Qualitätsinitiative.

Alle Informationen zum bundesweiten Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland finden Sie auf der Internetseite [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de).

**Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an:**

Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland  
c/o Deutscher Tourismusverband e.V.  
Nicole Habrich, Tel. 02 28 / 985 22 14  
[habrich@deutschertourismusverband.de](mailto:habrich@deutschertourismusverband.de)

ServiceQualität Brandenburg  
Tourismusakademie Brandenburg  
c/o TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH  
Andrea Hofmann, Tel. 03 31 / 29 87 37 84  
[hofmann@tourismusakademie-brandenburg.de](mailto:hofmann@tourismusakademie-brandenburg.de)