

Die Qualität einer Dienstleistung hängt von den Menschen ab, die sie erbringen. Eine Initiative für die Dienstleistungsqualität in Luxemburg lebt von den Partnern, die sie unterstützen.

Die „ServiceQualitéit LETZEBUERG“ ist eine Initiative von



MINISTÈRE DES CLASSES MOYENNES  
ET DU TOURISME

und basiert auf dem Programm Qualitätsgütesiegel für den Schweizer Tourismus der Universität Bern/Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus

### Anmeldung & Ansprechpartner

Bei Fragen und Anregungen haben wir immer ein offenes Ohr für Sie!

Europäisches Tourismus Institut GmbH

Katharina Langen

Liebfrauenstraße 9, D-54290 Trier

Tel.: +49. 651. 97866. 25

Fax: +49. 651. 97866. 18

E-Mail: [langen@eti.de](mailto:langen@eti.de)



### 3. Umsetzung der Kurs-Inhalte in Ihrem Betrieb

Gemeinsam mit den Mitarbeitern wendet der Qualitäts-Coach die erlernten Instrumente in Ihrem Betrieb an. Die Maßnahmen sind einfach anzuwenden und liefern rasche Erfolge. Der Qualitätsgedanke im Betrieb wird „zum Leben erweckt“. Der Qualitätsvirus steckt alle an!

### 4. Prüfung und Auszeichnung

Die erarbeiteten Unterlagen werden bei der Prüfstelle eingereicht und ausgewertet. Der Betrieb erhält einen Auswertungsbericht. Bei positiver Bewertung wird Ihr Betrieb für drei Jahre mit dem Qualitäts-Gütesiegel Stufe I Ausgezeichnet. Die Zertifikate werden einmal im Jahr in einer feierlichen Veranstaltung überreicht und Ihr Betrieb auf unserer Homepage dargestellt.

Die Kosten der Zertifizierung/ Prüfung der Unterlagen betragen für Betriebe mit weniger als 5 Mitarbeitern 149,- € inkl. MwSt. und für Betriebe ab 5 Mitarbeitern 199,- € inkl. MwSt.

Bei einer Auszeichnung werden keine weiteren Gebühren (z. B. für Plakette, Urkunden und Werbematerial) berechnet.

### Stufe II: Qualität umfassend prüfen

Ist das Qualitäts-Gütesiegel Stufe I erreicht, kann Stufe II umgesetzt werden. Die Betriebsleitung gelangt durch intensive Qualitätsprüfungen zu Informationen, die wichtige strategische Entscheidungen ermöglichen.

- › Weiterbildung der Qualitäts-Coaches zu **Qualitäts-Trainern** (1,5 Seminartage)
- › Überprüfung der **Basis- und Führungsqualität**
- › **Mitarbeiter- und Gästebefragung**
- › Bewertung durch einen **Testkunden**
- › Erstellung eines konkreten **Maßnahmenplans**
- › **Auswertung und Auszeichnung:** Der Betrieb erhält einen Bericht und wird bei positiver Wertung für drei Jahre mit dem Qualitäts-Gütesiegel Stufe II ausgezeichnet.

### Stufe III: Die höchste Auszeichnung

Nach Erreichen von Stufe I und II können Sie die höchste Auszeichnung der ServiceQualität erlangen.

Voraussetzung ist eine Zertifizierung mit einem international anerkannten Qualitätsmanagementsystem, wie z. B. ISO 9001 oder EFQM.



Service macht  
den Unterschied.

[www.servicequaliteit.lu](http://www.servicequaliteit.lu)





## Qualität entscheidet

Im Urlaub haben die Gäste heutzutage die Qual der Wahl. Helfen Sie Ihnen dabei, das beste Angebot zu finden!

Mit dem Qualitäts-Gütesiegel „ServiceQualitéit LETZEBUERG“ senden Sie ein starkes Signal an Ihre Gäste:

- › Service ist unsere Leidenschaft!
- › Unsere Gäste werden umfassend, freundlich und kompetent umsorgt.

### Ihre Leistung

Bei dem Qualitäts-Gütesiegel geht es nicht um Ausstattung, sondern um Menschen und Arbeitsabläufe. Nur wer seine Kunden und deren Wünsche kennt, kann gute Dienstleistungen erbringen.

### Ihre Mitarbeiter

Ihre Mitarbeiter werden von Anfang an eingebunden und motiviert. Das merken auch Ihre Gäste. Sie werden länger bleiben wollen. Und Sie werden wiederkommen.

## Qualität? Qualität! Mit Freude an der Arbeit mehr Geld verdienen

Den Qualitätsgedanken mit Freude an der Sache zu leben, schafft ein gutes Betriebsklima und bringt handfeste Vorteile.

Überlassen Sie die Qualität Ihrer Leistungen nicht dem Zufall!

### Qualität bedeutet weniger Kosten

Durch die Instrumente der „ServiceQualitéit LETZEBUERG“ werden Fehler in den Arbeitsabläufen vermieden. Teuer ist es, dieselben Fehler immer wieder zu machen!

### Bessere Qualität heißt mehr Gewinn

Eine hohe ServiceQualität reduziert die Wiedergutmachungskosten und erhöht die Kundenbindung. Es ist zehnmal teurer, neue Kunden zu gewinnen, als bestehende zu halten.

### Bessere Mitarbeiter, mehr Motivation, weniger Fluktuation

Die Mitarbeiter werden von Anfang an in das Qualitätsprogramm mit einbezogen. Das bringt Motivation, Zufriedenheit und Betriebstreue.

Das in der Schweiz entwickelte Gütesiegel genießt einen exzellenten Ruf in ganz Europa. Kunden bevorzugen Betriebe mit gesicherter Qualität!

## Wer kann mitmachen?

Das Qualitäts-Gütesiegel „ServiceQualitéit LETZEBUERG“ bietet die Möglichkeit, die Wünsche Ihrer Gäste besser zu verstehen und ihnen gerecht zu werden.

Das Programm richtet sich an Gastgeber und Tourismusdienstleister. Mitmachen können:

- › Beherbergungsbetriebe (Hotels, Jugendherbergen, Pensionen, etc.)
- › Gastronomiebetriebe
- › Campingeinrichtungen
- › Kultur- und Freizeiteinrichtungen
- › Kurbetriebe und Verwaltungen
- › Touristinformationen/ Tourismusverbände
- › Öffentliche Verwaltungen, Verkehrsunternehmen
- › Einzelhandel, Winzerbetriebe
- › Ausbildungs- und Beratungseinrichtungen

Und viele mehr...

Durch den Aufbau in drei Stufen ist das Qualitätsprogramm besonders für kleine und mittelgroße Betriebe optimal geeignet. Sie selber entscheiden, in welchem Umfang Sie das Qualitätsmanagement in Ihrem Unternehmen einführen!

## Drei Stufen zur optimalen ServiceQualität

### Stufe I: Qualität - Wecken Sie die Leidenschaft!

Die Stufe I konzentriert sich auf die Stärkung von ServiceQualität und Mitarbeitermotivation. Gäste erkennen die Qualität Ihres Betriebes am Siegel und erfahren sie direkt durch hochwertige Dienstleistungen.

Erreichen Sie Stufe I in nur vier Schritten:

#### 1. Bestimmung des Qualitäts-Coaches

Mindestens ein Mitarbeiter (Chef und/oder ein, besser mehrere Mitarbeiter) sollte am Seminar „Ausbildung zum Qualitäts-Coach“ teilnehmen.

#### 2. Erfolgreiche Teilnahme an der „Ausbildung zum Qualitäts-Coach“

Das Seminar (1,5 Tage) vermittelt notwendiges Wissen zur Sicherung und Verbesserung der ServiceQualität. Inhalte sind:

- › Grundlagen des Qualitätsmanagements
- › Arbeitsabläufe aus Gästesicht
- › Stärken und Schwächen
- › Richtiger Umgang mit Reklamationen
- › Maßnahmen und Standards

Branchenerfahrene Referenten garantieren spannende und praxisnahe Schulungen!

**295,- €**  
inkl. MwSt., Verpflegung  
und Seminarunterlagen

