



## Qualitäts-Gütesiegel „ServiceQualitéit LETZEBUERG“

Mit diesem Formular stellen Sie einen Antrag zur Erlangung des Qualitäts-Gütesiegels „ServiceQualitéit LETZEBUERG“ Stufe II.

Name des Betriebs: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ/ Ort: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Internet: \_\_\_\_\_ www. \_\_\_\_\_

Rechnungsadresse (falls abweichend): \_\_\_\_\_

Geschäftsführer/ in : \_\_\_\_\_

Name des/r Qualitäts-Trainer : \_\_\_\_\_

Qualitäts-Trainer-Kurs (Datum, Ort) : \_\_\_\_\_

Anzahl der Mitarbeiter Total:  
(inkl. Betriebsleitung, exkl. Lehrlinge) \_\_\_\_\_

Anzahl der zu 100% angestellten  
Mitarbeiter (inkl. Betriebsleitung, exkl. Lehrlinge) \_\_\_\_\_

### Angaben zum Betrieb

Betriebszeiten

- Ganzjahresbetrieb  
 Saisonbetrieb (Schwerpunkt Sommer)  
 Saisonbetrieb (Schwerpunkt Winter)

Jahresumsatz

- bis 1 Mio. EURO       1 Mio. – 5 Mio. EURO  
 5 Mio. bis 15 Mio. EURO       über 15 Mio. EURO



## Planung der Instrumente

### Führungsprofil

Gesamtbetrieb

oder einzelne Abteilungen/ Organisationsbereiche:

Einsendetermin an Prüfstelle:

### Basisprofil

Gesamtbetrieb

oder einzelne Abteilungen/ Organisationsbereiche:

Einsendetermin an Prüfstelle:

### Mitarbeiterbefragung

Gesamtbetrieb; Anzahl Mitarbeiter:

oder einzelne Mitarbeitergruppen:

1.

Anzahl Mitarbeiter:

2.

Anzahl Mitarbeiter:

3.

Anzahl Mitarbeiter:

4.

Anzahl Mitarbeiter:

5.

Anzahl Mitarbeiter:

6.

Anzahl Mitarbeiter:

**Sprache der Fragebögen/ Ergänzungsfragen:**  deutsch  französisch

Einsendeschluss:



## Gästabefragung

Gesamtbetrieb

oder einzelne Gästesegmente:

1.

4.

2.

5.

3.

6.

**Sprache der Fragebögen/ Ergänzungsfragen:**  deutsch  französisch

Einsendeschluss:

## Mystery Person

gewünscht ab (Datum):

(Der Auftrag wird erst nach Ihrer Zahlung ausgelöst)

**Auswertungsbericht:** Wählen Sie bitte die spezifische Checkliste aus, nach der Ihr Betrieb zusätzlich zu den allgemeinen Kriterien überprüft werden soll und mit der Sie die Daten Ihres Betriebes verglichen haben möchten (bitte nur eine auswählen).

Bahn

Busbetrieb

Camping

Carunternehmen

Hotel

Restaurant

Reisebüro

Schifffahrt

Touristinformation

Tourismusorganisation/Beratung

Schulungsinstitut/Beratungsunternehmen/Verband

Wellness-Hotel

**Sprache des Auswertungsberichtes**  deutsch  französisch

## Qualitäts-Bekenntnis

Mit diesem Antrag verpflichte ich mich, in unserem Betrieb dem Qualitätsmanagement eine zentrale Bedeutung beizumessen. Ich will den Gästen eine hochstehende Dienstleistungsqualität bieten und die Service- und Führungsqualität in unserem Betrieb kontinuierlich verbessern.

Ich bestätige durch meine Unterschrift die Richtigkeit der in diesem Antrag gemachten Angaben. Ich nehme zur Kenntnis, dass das Reglement der ServiceQualitéit LETZEBUERG Stufe II integrativer Bestandteil dieses Vertrages ist.

Ort und Datum

Unterschrift des/r Geschäftsführers/in





MINISTÈRE DES CLASSES MOYENNES  
ET DU TOURISME

Grand-Duché de  
**luxembourg.**

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

## Checkliste zum Anmeldeformular

-  Diese Checkliste dient der Planung (organisatorischen Vorbereitung) für die Umsetzung der Instrumente des Qualitäts-Gütesiegels Stufe II
-  Sie hilft Ihnen, das Antragsformular richtig zu erfassen

### 1. Antragsformular

### 2. Allgemeine Kriterien

- Alle Unterlagen sind gut lesbar, vollständig und wenn möglich mit dem Computer ausgefüllt. Sie sind per Post oder Email zuzustellen.
- Die Unterlagen sind plausibel ausgefüllt worden (es ist ersichtlich, dass sich der Betrieb mit der Materie befasst und die Instrumente individuell erarbeitet hat).
- Betriebe, welche die Stufe II wiederholen, verpflichten sich ein neu erarbeitetes Dossier einzureichen.
- Dossiers, welche die allgemeinen Kriterien nicht erfüllen oder sachlich und formal nicht korrekt ausgefüllt wurden, gehen zurück an den Betrieb mit der Aufforderung um Komplettierung bzw. Verbesserung innerhalb einer festgelegten Frist.

### 3. Führungsprofil

- Bestimmen Sie die Abteilungen/Organisationsbereiche.
- Bestimmen Sie den Termin, bis wann Sie die Bearbeitung abgeschlossen haben (Einsendetermin an die Prüfstelle). Bis zu diesem Datum muss Ihr Führungsprofil bei der Prüfstelle (ETI) eintreffen.
- Beachten Sie bitte auch, dass die Bearbeitung innerhalb von sechs Monaten, beginnend mit dem Datum des Antragsformulars, abgeschlossen sein muss.

### 4. Basisprofil

- Bestimmen Sie die Abteilungen/Organisationsbereiche.
- Bestimmen Sie den Termin, bis wann Sie die Bearbeitung abgeschlossen haben (Einsendetermin an die Prüfstelle). Bis zu diesem Datum muss Ihr Basisprofil bei der Prüfstelle (ETI) eintreffen.
- Beachten Sie bitte auch, dass die Bearbeitung innerhalb von sechs Monaten, beginnend mit dem Datum des Antragsformulars, abgeschlossen sein muss.
- Sie können das Basisprofil separat durch Ihre Führungskräfte und durch Ihre Mitarbeiter/innen bearbeiten lassen.



## 5. Mitarbeiterbefragung

- Sie können maximal 6 Mitarbeitergruppen unterscheiden. Diese werden bei der Anmeldung bereits definiert (Antragsformular Mitarbeiterbefragung).
- Aus Datenschutzgründen müssen mindestens 5 Fragebögen pro Mitarbeitergruppe oder total 10 Fragebögen vorhanden sein.
- Der Einsendeschluss bedeutet, dass die Prüfstelle nach diesem Tag mit der Auswertung beginnt. Später eintreffende Fragebögen können nicht mehr berücksichtigt werden.
- Der Ablauf ist im Modul 6 des Schulungsordners beschrieben.
- Beachten Sie bitte auch, dass die Bearbeitung innerhalb von sechs Monaten, beginnend mit dem Datum des Antragsformulars, abgeschlossen sein muss.

## 6. Gästebefragung

- Sie können maximal 6 Gästesegmente unterscheiden. Diese werden bei der Anmeldung bereits definiert (Antragsformular Gästebefragung).
- Es müssen pro Gästesegment mindestens 30 auswertbare Fragebögen oder total 60 Fragebögen vorhanden sein.
- Der Einsendeschluss bedeutet, dass die Prüfstelle nach diesem Tag mit der Auswertung beginnt. Später eintreffende Fragebögen können nicht mehr berücksichtigt werden.
- Der Ablauf ist im Modul 7 des Schulungsordners beschrieben.
- Beachten Sie bitte auch, dass die Bearbeitung innerhalb von sechs Monaten, beginnend mit dem Datum des Antragsformulars, abgeschlossen sein muss.

## 7. Mystery Person

- Geben Sie den Termin an, ab dem die Überprüfung durch die Mystery Person erfolgen kann. Die Überprüfung erfolgt innerhalb von drei Monaten ab diesem Termin.
- Beachten Sie bitte auch, dass auch die Mystery Überprüfung innerhalb von sechs Monaten, beginnend mit dem Datum des Antragsformulars, abgeschlossen sein muss.

## 8. Auswertungsbericht

- Wählen Sie aus der Liste diejenige touristische Branche aus, mit der Sie die Daten Ihres Berichtes vergleichen haben möchten (Benchmarking).



## Anmerkung:

Nach Eingang des ausgefüllten Antragsformulars erhält der Betrieb eine Rechnung für die Auswertungs-, Prüf- und Verfahrenskosten (inkl. Mystery Besuch) der Stufe II. Nach Zahlungseingang wird die Auswertung und der Mystery Besuch ausgelöst.

Die Prüf-/ Markengebühr für die Auszeichnung der Stufe II ist eine nach Mitarbeiterzahl gestaffelte Gebühr (alle Preise inkl. MWSt):

- Für Betriebe mit weniger als fünf Mitarbeitern 1.695,00 € zzgl. MwSt.
- Für Betriebe mit fünf bis 19 Mitarbeitern 2.595,00 € zzgl. MwSt.
- Für Betriebe mit 20 bis 49 Mitarbeitern 3.495,00 € zzgl. MwSt.
- Für Betriebe mit mehr als 50 Mitarbeitern 4.395,00 € zzgl. MwSt.

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

Die Verwaltung der Unterlagen erfolgt durch die Prüfstelle. Diese behält sich vor, die Angaben zum Betrieb zu überprüfen und entsprechende Grundlagen einzufordern. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.

**Bitte senden Sie das vollständige Antragsformular (inklusive Planung der Instrumente und Checkliste) per Post oder Email an:**

Europäisches Tourismus Institut an der Universität Trier GmbH

ETI / Project M  
Dr. Heinz-Dieter Quack  
Am Wissenschaftspark, 25-27  
D-54296 Trier  
Tel.: 0049.651.97866.0  
Fax: 0049.651.97866.18  
e-mail: [info@eti.de](mailto:info@eti.de)

