

Zertifizierter Q-Betrieb

Filder Extra, Ausg. Filderstadt, 21.07.2010

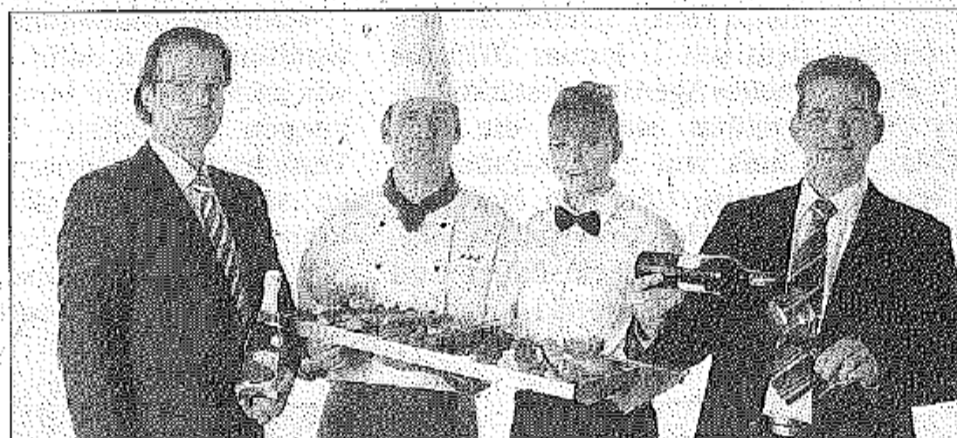
Auflage: 30.200

Zertifizierter Q-Betrieb

Leinfelden: Schmücker Gastro GmbH Restaurant Fill

Der Betrieb Schmücker Gastro GmbH Restaurant Fill in Leinfelden ist mit dem Siegel der Initiative »ServiceQualität Deutschland in Baden-Württemberg« zertifiziert worden. Damit nimmt er wie 1700 weitere Dienstleister an der bundesweiten Initiative zur Verbesserung der Servicequalität teil. Das Ziel ist es, den gesteigerten Kundenansprüchen besser gerecht zu werden und die Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen.

Einer der Mitarbeiter wird zu diesem Zweck in einer zweitägigen Schulung zum Qualitäts-Coach ausgebildet. Das dabei erlernte Q-Instrumentarium nutzt er gemeinsam mit den Kollegen, um die Servicequalität zu verbessern. Dabei werden unter anderem Service-lücken identifiziert, Maßnahmen zur Verbesserung erarbeitet und ein Beschwerdemanagement installiert. »Durch die Zertifizierung haben wir unseren Betrieb konsequent aus der Kundenperspektive betrachtet und



Hohe Auszeichnung für die Schmücker Gastro GmbH um Geschäftsführer Michael Schmücker (l.).

Foto: cf

konnten dadurch eine Vielzahl an Verbesserungsmöglichkeiten erarbeiten. Wir werden unseren Gästen zukünftig einen deutlich verbesserten Service bieten können«, freut sich Geschäftsführer Michael Schmücker. Die Zertifizierung ist zunächst drei Jahre gültig und einmal jährlich wird die Einhaltung der Maßnahmen überprüft.

Koordiniert wird die Initiative vom touristischen Dachverband von Ba-

den-Württemberg, der Tourismus-Marketing GmbH Baden-Württemberg. Die Initiative gibt allen Unternehmen die Möglichkeit, durch die Verbesserung und Sicherung der Qualität im Dienstleistungsbereich einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil und eine damit einhergehende Existenzsicherung zu schaffen. Die Praxisrelevanz für kleine und mittelständische Unternehmen steht dabei im Vordergrund.