

Kundennummer  
NW-Q1-0169



ServiceQualität Deutschland  
Prüfstelle Nordrhein-Westfalen

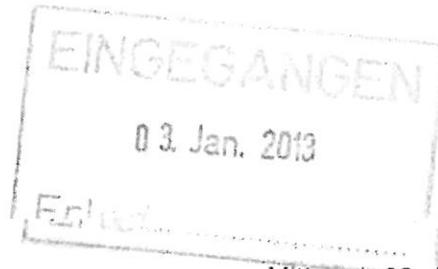
Heinz-Hermann Doermer  
Eichenhain 6  
48155 Münster

☎ 0251-38 25 64  
☎ 0251-38 25 69  
hhd@sq-zert.de

ServiceQualität Deutschland · 48155 Münster · Eichenhain 6

Tourist Information Hennef - Stadtbetriebe  
Hennef Anstalt öffentlichen Rechts  
Qualitäts-Coach Patricia Diederich

Frankfurter Straße 97  
53773 Hennef



Mittwoch 02. Januar 2013

◆ Erste Ergebniskontrolle - Neue Maßnahmen Stufe I ◆

Sehr geehrte Frau Diederich,

herzlichen Dank für die Ergebniskontrolle des 1. Maßnahmenplans von Januar 2012 - Januar 2013 und die Einreichung des 2. Maßnahmenplans von Januar 2013 - Januar 2014 vom 27. Dezember 2012.

Ihr Qualitätssiegel Stufe I ist bis Januar 2014 - zur zweiten Aktualisierung - gültig.

Der kurze Aktualisierungsbericht zeigt Ihnen unsere Einschätzung.

Ihr Einsatz für die Servicequalität ist überzeugend. Ihre Maßnahmen zeigen, dass Sie einen konsequenten Weg einschlagen. Ihre Bilanz sieht bisher sehr positiv aus. Wir wünschen Ihnen, dass die Kunden Ihr Engagement honorieren.

... bei Fragen und Anregungen freue mich auf Ihren Anruf.

Viel Erfolg bei der Umsetzung der neuen Maßnahmen.

Servicefrische Grüße aus Münster

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. H. Doermer'.

Heinz-Hermann Doermer

Prüfstelle Nordrhein-Westfalen - ServiceQualität Deutschland

Servicequalität: Die Zufriedenheit der Kunden resultiert aus der Wertschätzung und Qualität, die wir ihnen entgegen bringen.



**ServiceQualität Deutschland**  
Prüfstelle Nordrhein-Westfalen

Heinz-Hermann Doermer  
Eichenhain 6  
48155 Münster

☎ 0251 · 38 25 64

✉ 0251 · 38 25 69

hhd@sq-zert.de

## Aktualisierungsbericht 1 – Stufe I

<i>Kundennummer</i> <b>NW-Q1-0169 AB 1</b>	<i>Erste Aktualisierung vom</i> <i>Zertifikat Stufe I vom</i>	<b>27.12.2012</b> <b>12.01.2012</b>
<i>Betrieb</i> <b>Tourist Information Hennef</b>		
<i>Ansprechpartner - Qualitäts-Coach</i> <b>Patricia Diederich</b>	<i>Vorstand</i> <b>Klaus Barth</b>	
<i>Firmierung</i>	<b>Tourist Information Hennef - Stadtbetriebe Hennef Anstalt öffentlichen Rechts</b>	
<i>Straße</i>	Frankfurter Straße 97	
<i>PLZ - Ort</i>	<b>53773 Hennef</b>	
<i>Tel / Fax</i>	02242 888 0 / 02242 888157	
<i>E-Mail allgemein</i>	tourismus@hennef.de	
<i>E-Mail Qualitäts-Coach</i>	patricia.diederich@hennef.de	
<i>Internet Homepage</i>	www.hennef.de	

### Bemerkungen zur 1. Aktualisierung: Ergebniskontrolle und neue Maßnahmen

#### **1. Maßnahmenplan von Jan. 2012 bis Jan. 2013**

Maßnahmen für das zurückliegende Jahr: 8

#### **Einschätzung der Ergebniskontrolle**

Gratulation, zu dem ordentlichen Resultat.

Mit der Umsetzungsquote von ca 74% können Sie zufrieden sein.

Hoffe die Kunden danken es durch eine hohe Zufriedenheit und die Mitarbeiter durch gestiegene Motivation.

## **2. Maßnahmenplan von Jan. 2013 bis Jan. 2014**

Geplante Maßnahmen für das kommende (zweite) Jahr: 8

### **Einschätzung des neuen (zweiten) Maßnahmenplans**

Die Maßnahmen sind weitere Schritte zu einer Verbesserung der Produkt- und Servicequalität. Schön, dass auch Maßnahmen zur Förderung des Qualitätsmanagements auf der Tagesordnung stehen wie z.B. Maßnahmen zur Qualitätsplanung, -sicherung, -kontrolle und dem Management der Qualität.

Ist die Kundenzufriedenheit messbar gestiegen?

### **Ergebnis der 1. Aktualisierung Stufe I:**

**Verlängerung der**

**ServiceQualität Deutschland Stufe I - 2. Jahr bis Januar 2014**

Erster Aktualisierungsbericht der Stufe I abgeschlossen am 02. Januar 2013

Prüfstelle Nordrhein-Westfalen - ServiceQualität Deutschland

### **Bitte vormerken**

Gespannt erwarten wir die Ergebniskontrolle des 2. Maßnahmenplans und den 3. Maßnahmenplan mit mindestens 8 neuen Maßnahmen zum **12. Januar 2014** für das dritte Jahr der Stufe I.  
Bitte pünktlich per E-Mail-Anhang einreichen!