



Mitteilung

Amt: Stadtbetriebe Hennef (AöR) - Stadtentwicklung,
Liegenschaften
Vorl.Nr.: M/2013/0741
Datum: 27.03.2013

TOP: _____

Anlage Nr.: _____

Gremium	Sitzung am	Öffentlich / nicht öffentlich
Ausschuss für Wirtschaft, Tourismus und Energie	25.04.2013	öffentlich

Tagesordnung

ServiceQualität Deutschland in NRW

Mitteilungstext

„ServiceQualität Deutschland in NRW“

Die Tourist-Info Hennef ist im Januar 2012 mit dem Siegel der Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ zertifiziert worden. Damit nimmt sie, wie 3.500 weitere Dienstleister, an der bundesweiten Initiative zur Verbesserung der Servicequalität im Tourismus teil. Ziel ist es, den Gästen und Kunden weiterhin einen erstklassigen Service zu bieten und den Service stetig weiter zu verbessern.

Die Verleihung des Qualitäts-Siegels war verbunden mit der Schulung zweier der drei Mitarbeiterinnen zu „Qualitäts-Coachs“, die nun im Alltag für eine funktionierende Servicekette sorgen, die Servicequalität laufend prüfen und ein Beschwerdemanagement installiert haben. Die Zertifizierung ist zunächst drei Jahre gültig und einmal jährlich wird die Einhaltung der Maßnahmen überprüft.

Dies ist inzwischen geschehen und der zweite Maßnahmenplan für 2013 wurde erstellt.

Dieser ist zur Kenntnis beigefügt.

Hennef (Sieg), den 26.03.2013

Klaus Barth
Vorstand