



# Mitteilung

**Amt:** Stadtbetriebe Hennef (AöR) - Stadtentwicklung,  
Liegenschaften  
**Vorl.Nr.:** M/2015/0028  
**Datum:** 28.04.2015

**TOP:** \_\_\_\_\_

**Anlage Nr.:** \_\_\_\_\_

Gremium	Sitzung am	Öffentlich / nicht öffentlich
Ausschuss für Wirtschaft, Tourismus und Energie	19.05.2015	öffentlich

## Tagesordnung

Qualitätsauszeichnung der Tourist-Info Hennef

## Mitteilungstext

Im Dezember 2014 ist die Tourist-Info der Stadt Hennef nun zum zweiten Mal mit dem Siegel der Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ ausgezeichnet worden. Das Gesamtergebnis der Prüfung zur Rezertifizierung lautet: vorbildlich.

Die Qualitätsoffensive setzt sich in Nordrhein-Westfalen immer mehr durch. Insgesamt gibt es derzeit 352 ausgezeichnete Q-Betriebe in NRW, davon sind 111 rezertifiziert - so wie die Hennefer Tourist-Info, die bereits Anfang 2012 das Qualitäts-Siegel erhalten hat. Ziel ist es, den Gästen und Kunden einen erstklassigen Service zu bieten und diesen stetig weiter zu verbessern. Gültig ist die Zertifizierung für drei Jahre. Einmal im Jahr wird die Einhaltung der Maßnahmen überprüft.

Koordiniert wird die Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ vom touristischen Dachverband von Nordrhein-Westfalen, dem Tourismus NRW e.V.. Mit einem Schulungs- und Qualitätssiegelprogramm analysieren die zertifizierten Betriebe ihre Dienstleistungen konsequent aus der Kunden-Perspektive, um die internen Prozesse nachhaltig und fortwährend zu optimieren. Weitere Informationen zu „ServiceQualität Deutschland in NRW“ gibt es im Internet unter [www.q-nrw.de](http://www.q-nrw.de).

Die Mitarbeiterinnen Patricia Palmers-Diederich und Rebecca Glynn haben eine Fortbildung zum „Qualitäts-Coach“ im Rahmen der Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ absolviert und konnten so im Anschluss zusammen mit den Kollegen Thomas Kirstges und Katrin Schwarz das Qualitäts-Siegel erlangen.

Neben einer Beratung in Deutsch können die Mitarbeiterinnen mit Englisch, Französisch und Niederländisch dienen.

Hennef (Sieg), den

Klaus Barth  
Vorstand