

Bad Kissingen auf dem Weg zur Service-Stadt Erste Unternehmen erhielten das Service-Q

In feierlichem Rahmen wurde in München das Qualitätssiegel „Service-Q“ durch Wirtschaftsstaatssekretärin Katja Hessel und BHG-Präsident Siegfried Gallus am 12. Oktober 2010 überreicht. Mit dabei bei dieser Auszeichnung waren auch 6 Betriebe aus Bad Kissingen. Eine stolze Zahl bei ca. 50 Betrieben aus ganz Bayern, die ausgezeichnet wurden. Diese 6 Betriebe sind die Lokomotiven auch im städtischen Qualitätsverbesserungs-Prozess, der im Rahmen des Touristischen Leitbildes initiiert wurde.

Auch die Tourist-Information der Bayer. Staatsbad Bad Kissingen GmbH errang das Qualitätssiegel. Kurdirektor Gunter Sauer sieht die erfolgreiche Auszeichnung „als wichtigen Schritt im Destinationsmarketing des Kurorts Bad Kissingen.“ Das Projekt gibt die richtigen Impulse, sich vermehrt um die Dienstleistungsqualität der Tourist-Information zu bemühen, die nach wie vor eine wichtige Informations- und Auskunftsstelle für die Gäste in Bad Kissingen ist. Deshalb will das motivierte Team der Staatsbad GmbH bei der Servicequalität als Dienstleister ganz vorne stehen und z.B. Maßnahmen im Bereich des Heilwasserausschanks und der Gästeführungen umsetzen.



Bekannt und beliebt: das Team der Brasserie

Erfahrungen mit dem Service-Q – eine Gastronomin berichtet

Ramona Steiner, Inhaberin der Brasserie, erläutert die Beweggründe für ihr Engagement: „Die Brasserie hat eine lange Tradition. Sie eröffnete zum ersten Mal vor inzwischen 27 Jahren. Franz Pansi und ich sind seit dem 1. November 2003 die dritten Pächter nach der Familie Ferrari. Auf das Service-Q bin ich durch einen Zeitungsbericht aufmerksam geworden und habe dann gleich Anfang des Jahres den Service Coach in Bad Kissingen gemacht. Durch die intensive Beschäftigung mit unseren Arbeitsabläufen und den Erwartungen der Gäste konnten wir einiges verbessern. Oft sind es nur Kleinigkeiten wie z. B. das Anbieten von Lese- und Sonnenbrillen, eine Kindergarderobe, Fragebögen für Gäste und Mitarbeiter, Arbeitsabläufe schriftlich darlegen und den Mitarbeitern zugänglich machen, die Kompetenzen der Mitarbeiter bei Beschwerden schriftlich festhalten, Hundentöpfe bereit stellen, sich auf Allergien der Gäste einstellen und die Mitarbeiter schulen.“

Man verliert plötzlich diese „Betriebsblindheit“, wenn man sich über die Prozessketten Gedanken macht. Dazu kommt man während des laufenden Geschäftes nicht. Im Wesentlichen geht es darum, Schwächen zu kennen, damit umzugehen und die Qualität kontinuierlich zu halten und auszubauen. Für große Unternehmen sind das wahrscheinlich Peanuts, für so kleine Betriebe wie wir ist es schon eine große Herausforderung, Zeit zu finden, um alles schriftlich festzuhalten. Darin besteht auch die größte Veränderung im Alltag. Vorher hat man „so vor sich hin gewurschelt“, jetzt gibt es klare Strukturen.“



BHG-Präsident Siegfried Gallus, Hanna Heusinger (Qualitätscoach der Bayer. Staatsbad Bad Kissingen GmbH), Kurdirektor Gunter Sauer, Wirtschaftsstaatssekretärin Katja Hessel



Kompetente Ansprechpartner: das MIKADO Servicecenter

MIKADO direkt: erstes bayerisches Call-Center mit dem Service-Q

Der erste Eindruck zählt – das gilt nicht nur zwischenmenschlich, sondern auch von „Stadt zu Gast“. Um einen positiven ersten Eindruck akustischer Art kümmert sich seit fast zehn Jahren im Auftrag der Stadt Bad Kissingen und der Staatsbad GmbH das MIKADO direkt Service-Center. Seit inzwischen sechs Jahren leitet die 32-jährige Dénise Kuntz das Unternehmen. Als erstes Call Center in Bayern darf sie mit ihren Mitarbeiterinnen nun die Zertifizierung „Service Q“ tragen.

Neben den anrufenden Kurgästen, Urlaubern und Tagungsteilnehmern betreut MIKADO unterschiedliche Unternehmen: vom Golfclub über Finanzdienstleister bis hin zu Hotellerie und Wirtschaft. Direktmarketing-Aktionen, projektbezogene Aufträge sowie ein umfangreicher Büro- und Mailingservice gehören ebenfalls zum Repertoire.

Telefonisch ist man an sieben Tagen in der Woche erreichbar, das eingespielte Team arbeitet dabei im rotierenden Schichtdienst. Montag bis Freitag sind die Leitungen von 8.30 bis 20 Uhr besetzt, am Wochenende ist das Service-Center von 10.00 bis 14.00 Uhr zu erreichen.

Chefin Dénise Kuntz engagiert sich in verschiedenen Arbeitskreisen des „touristischen Leitbildes“ und so war es für sie selbstverständlich, sich als einer der ersten Betriebe in Bad Kissingen dem Prozess der Zertifizierung für das „Service-Q“ zu stellen. „Ich lebe nicht nur in Bad Kissingen, sondern auch für Bad Kissingen“, so die junge Unternehmerin.



Mitten in der Fußgängerzone: das Modehaus Ludewig

Service in der Welt der Mode

Ralf Ludewig, Inhaber des „Modehaus Ludewig“ ist begeistert von der Idee, permanent die Service-Qualität in seinem Haus zu verbessern: „Das Thema „Qualität“ ist bei uns seit vielen Jahrzehnten fester Bestandteil der Firmenphilosophie. Bereits im ersten Service-Seminar wurden zwei unserer Mitarbeiterinnen, Frau Knauer und Frau Schulz, zu Service-Coaches ausgebildet.“

Die Erarbeitung der einzelnen Qualitätsbausteine hat ein sehr großes Potenzial freigesetzt. In freiwilligen Arbeitsgruppen haben sich nach Feierabend mehrere Mitarbeiterinnen getroffen und gemeinsam ein Handlungskonzept erarbeitet. Am Anfang waren viele der Meinung, dass unser Modehaus aufgrund der langjährigen Investitionen in Service und Qualität kaum Verbesserungsbedarf hätte. Im Laufe der Workshops haben dennoch alle eine umfangreiche Liste an Verbesserungen und Innovationen erstellt, die den Qualitäts-Vorsprung für die nächsten Jahre sichern und ausbauen soll.

Dieser Maßnahmenkatalog wurde an die Zertifizierungsstelle zur Überprüfung gesandt. Wir waren uns einig, dass wir sofort mit der Umsetzung der angedachten Maßnahmen beginnen. Denn letztlich ist Papier ja geduldig und nur die Verwirklichung der Ideen bringt einen echten Nutzen. Dabei ist die Unterstützung des Teams durch die Geschäftsleitung extrem wichtig.

Ziel unseres Teams ist es, dass Kunden begeistert sind, wenn sie bei uns waren und gerne wieder kommen. Diesem Ziel sind wir mit der Teilnahme an der „Service-Qualitäts-Initiative“ ein großes Stück näher gekommen. Natürlich ist es ein ständiger Prozess, in dem man seine Leistung täglich neu zum Wohle des Kunden erbringen darf.“

Qualitätsverbesserungen trotz hoher Standards machbar

Gabriele Kanz, Inhaberin des Aparthotel Hohenzollern und des Gästehauses Mittmann (beide in der Kurhausstraße) nahm im November 2009 erfolgreich am Seminar „Service Qualität Deutschland“ teil. Nach diesem Coaching fiel sie die Entscheidung, für ihre Häuser die Auszeichnung „zertifizierte ServiceQualität Deutschland“ anzustreben. Dafür setzte sie gemeinsam mit ihren Mitarbeiterinnen verschiedene Maßnahmen erfolgreich um. Die Verleihung spornt sie an, zukünftig den Blick für Qualitätsverbesserung und –erhaltung zu sensibilisieren. So konnte sie auch ihre Rezeptionsangestellte Doris Kratofiel und ihre Hausdame Elfriede Nöth für das Thema motivieren: „Wir arbeiten gemeinsam daran, unsere Gäste zu begeisterten Fans zu machen, denn: Qualität ist, wenn der Gast wiederkommt. Wir möchten uns für jeden einzelnen Gast mit allen unseren Kräften und Möglichkeiten engagieren.“



Gastgeber in der Villa Spahn: Anna Krug und Germana Erhard

Villa Spahn: Ob Kur- Urlaub oder Kurztrip - Sie sind uns herzlich willkommen

Unter diesem Motto werden in der Villa Spahn seit 131 Jahren Gäste begrüßt. Die Villa Spahn, 1879 von Andreas Spahn als ‚Kur- und Fremdenheim‘ erbaut und seither immer im Familienbesitz, hat Anna Krug von ihren Eltern Hans und Germana Erhard übernommen. Im Laufe der Jahre wurden alle Zimmer immer wieder modernisiert, damit sich die Gäste rundum wohl fühlen können.

Die Villa Spahn bietet als Hotel garni Übernachtungen mit einem reichhaltigen und abwechslungsreichen Frühstücksbuffet mit vielen frischen Produkten aus der Region an.

Service für den Gast wird hier seit 5 Generationen groß geschrieben. Als erstes Hotel in Bad Kissingen erhielt Anna Krug für die Villa Spahn im Juli 2010 das Service-Q. Für die engagierte Bad Kissingerin und Kreisrätin ist es selbstverständlich, in verschiedenen Arbeitskreisen des ‚touristischen Leitbildes‘, u.a. als Leiterin der Projektgruppe Wasser und Natur, mitzuarbeiten und sich dem Prozess der Zertifizierung zu verpflichten. „Wir leben in und von Bad Kissingen“ so Anna und ihr Mann Peter Krug, der eine alteingesessene Schreinerei leitet: „Und nur durch Service und Qualität werden Kunden und Gäste zu Stammkunden und Stammgästen!“

Die nächste Schulung zum Service-Q Coach findet am 13./14. Januar 2011 statt.
Nähere Informationen unter 0800 9768800



Qualität für den Gast: Gabriele Kanz mit ihrem Team im Haus Hohenzollern