



## ServiceNews aus Sachsen-Anhalt

### Quedlinburg will erste „Qualitätsstadt“ Sachsen-Anhalts werden

„Qualitätsstadt Quedlinburg“ – was so werbewirksam leicht klingt, wird für den neuen Fremdenverkehrsverein Quedlinburg noch ein hartes Stück Arbeit. Er hat sich vorgenommen, Quedlinburg mit dem Gütesiegel „ServiceQualität“ zertifizieren zu lassen. „Mit dieser Qualitätsinitiative hätten wir die Chance, nachhaltig etwas für den Tourismus Quedlinburgs zu erreichen und könnten als erste Stadt Sachsen-Anhalts mit der Auszeichnung Qualitätsstadt werben“, sagt Marco Jakob, Vorstand des Fremdenverkehrsvereins und Inhaber des Family Club Harz. Eine Hürde auf diesem Weg konnte vor kurzem bereits genommen werden. So ließen sich vom 26. Januar bis 13. Februar rund 30 Quedlinburger Geschäftsleute, Vertreter aus Kultur und Tourismus sowie Mitarbeiter der Stadt von Dozenten der Hochschule Harz (FH) weiterbilden. Fragen zum Zertifikat „Qualitätsstadt“ beantworten wir Ihnen gern: Ansprechpartner Matthias Grünberg, Telefon 03943/659866, E-Mail [mgruenberg@hs-harz.de](mailto:mgruenberg@hs-harz.de).

### „Guter Service beginnt beim Faktor Mensch“ - 1000. Qualitätscoach ausgebildet

Am 18. Februar konnten wir in Sachsen-Anhalt den 1000. „Qualitätscoach“ auszeichnen. Nach einem Inhouse-Seminar im Hotel und Restaurant Deutsches Haus Arendsee hielt der angehende Koch Christian Speckhahn sein Zertifikat in Händen. „Guter Service beginnt beim Faktor Mensch. Deshalb ist es so wichtig, Wissen über den Umgang mit dem Kunden zu vermitteln“, sagt Prof. Georg Westermann, Leiter des Projekts ServiceQualität an der Hochschule Harz (FH). Als eines der ersten Bundesländer hat Sachsen-Anhalt 2003 das Seminar- und Zertifizierungssystem „ServiceQualität“ eingeführt. Im Gegensatz zu anderen Systemen setzt ServiceQualität nicht nur auf die Bewertung einzelner Serviceleistungen, sondern auch auf die Schulung von Mitarbeitern.

### Auszeichnung für 16 Unternehmen anlässlich Tourismusbörse in Berlin

Gleich 16 Unternehmen aus der Tourismusbranche Sachsen-Anhalts haben wir am 12. März anlässlich der Internationalen Tourismusbörse in Berlin (ITB) ausgezeichnet. Das Naturresort Schindelbruch in Stolberg/Harz, das Apart-Hotel Halle/Saale und das sleep & go Hotel Magdeburg erhielten bereits das Q-Siegel in der Stufe II. Die Stufe I erreichten in diesem Jahr folgende Betriebe: Gasthaus „Zur Guldernen Pfanne“ Havelberg, Ferienwohnung und Appartement „Haus Diana“ Altenbrak, Gaststätte „Zur Jägerbaude“ Altenbrak, Schloss-

hotel Ballenstedt van der Valk, Crêperie Lorette Köthen, Haus des Handwerks Wittenberg, Luther-Hotel Wittenberg, Parkhotel Guldene Berge Weißenfels, Family Club Harz Quedlinburg, Schullandheim und Naturerlebniszentrum Dreiländerck Benneckenstein, KIEZ Güntersberge, Naturfreundehaus Stecklenberg, Vereinigte Domstifter Naumburg.

### „Q“ zeigen: Projektteam wieder mit Roadshow unterwegs

Um das Q-Siegel bei Verbrauchern noch bekannter zu machen, sind wir auch in diesem Jahr wieder mit unserer Roadshow unterwegs. An folgenden Orten sprechen wir mit Einwohnern und Touristen:

- 11.05. Sangerhausen, Marktplatz
- 12.05. Magdeburg, Fußgängerzone
- 19.05. Quedlinburg, Marktplatz
- 26.05. Lutherstadt Wittenberg, Marktplatz
- 04.06. Halle, Marktplatz
- 23.06. Stendal, Marktplatz
- 07.07. Halberstadt, Domplatz
- 18.08. Naumburg, Marktplatz

Hochschule Harz (FH), Projekt ServiceQualität  
Friedrichstraße 57-59, 38855 Wernigerode  
E-Mail: [servicequalitaet@hs-harz.de](mailto:servicequalitaet@hs-harz.de)



SACHSEN-ANHALT



Europäische Kommission  
Europäischer Sozialfonds  
INVESTITION IN IHRE ZUKUNFT

ServiceQualität wird in Sachsen-Anhalt im Rahmen des Operationellen Programms aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes gefördert.

### Impressum

**Kontaktadresse:**  
DTV Service GmbH  
Geschäftsbesorger der Kooperations-  
gemeinschaft ServiceQualität Deutschland  
Bertha-von-Suttner-Platz 13, 53111 Bonn  
[info@q-deutschland.de](mailto:info@q-deutschland.de)  
[www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

**Bildnachweis:** fotolia  
**Layout:** [www.pinger-eden.de](http://www.pinger-eden.de)