

26. Mai 2020

WILDLINE Bad Wildbad erlangt ServiceQ-Zertifizierung

Im Rahmen der Qualitätsinitiative „ServiceQualität Deutschland“ erreicht die Bad Wildbader Hängebrücke Stufe I des Zertifizierungsverfahrens

Bad Wildbad. Kurz nach der Wiedereröffnung der Hängebrücke in der vergangenen Woche nach der coronabedingten Schließung erreicht das Ergebnis des Stufenmodells nach ServiceQualität Deutschland die WILDLINE – mit positivem Ergebnis. Für die erreichte Stufe I des dreistufigen Modells muss mittels gezielt gerichteter Fragestellungen und Selbsteinschätzungen der aktuelle Zustand der Servicestandards ermittelt werden. Aus dieser Selbsteinschätzung wird im nächsten Schritt ein Maßnahmenkatalog erstellt, der in den nächsten zwölf Monaten Schritt für Schritt abgearbeitet wird. Inhaltlich können alle Arbeitsprozesse begutachtet werden, bei denen ein direkter oder indirekter Nutzen für Kunden entsteht. Beispiele für Maßnahmen sind beispielsweise Kundenbefragungen oder interne Fortbildungen für das Team vor Ort. Die Zertifizierung zur Stufe I gilt nun drei Jahre bis Mai 2023.

Julius Müller, Regionalleiter der WILDLINE, zeigt sich zufrieden mit dem Ergebnis: „Wir hatten die Abarbeitung der Auszeichnung schon seit Herbst geplant. Während der coronabedingten Schließzeit des Betriebs war auch wirklich die Möglichkeit da, sich intensiv mit den Inhalten zu beschäftigen“. Allerdings sei mit der erfolgreichen Auszeichnung nur der erste Schritt erfüllt. „Mit der Abarbeitung der selbst auferlegten Maßnahmen beginne jetzt erst die wirkliche Arbeit“, so Müller weiter. Auch Sina Schlegel, Standortmanagerin in Bad Wildbad, freut sich auf die zukünftige Abarbeitung: „Unsere Besucher suchen hier eine Auszeit vom Alltag – genau deshalb ist es umso wichtiger, auf deren Bedürfnisse einzugehen sich hier stetig zu verbessern“.

ServiceQualität Deutschland bietet ein Schulungs- und Zertifizierungsprogramm für kleine und mittelständische Dienstleister im Tourismus. Ziel ist, langfristig die Servicequalität in den touristischen Einrichtungen zu steigern und so zur Zufriedenheit der Kunden beizutragen und gleichzeitig die Betriebe mit einem Werkzeug zu unterstützen. Die teilnehmenden Betriebe können verschiedene Bausteine bearbeiten und daraufhin jährlich einen Maßnahmenkatalog erstellen, den es im Laufe des darauffolgenden Jahres abzuarbeiten gilt. Insgesamt können drei Stufen durchlaufen werden, die mit der Höhe jeweils anspruchsvollere Kriterien beinhalten.

Pressekontakt

Julius Müller
Regionalleiter Hängebrücke

WILDLINE BAD WILDBAD GmbH & Co. KG
An der Ostrach 56/1
88367 Hohentengen

Telefon 07081 9557730
Mobil 0172 9349322
Mail j.mueller@wildline.de