

Touristik Bad Wildbad weiterhin auf Qualitätskurs

Bereits zum wiederholten Mal wurde die Touristik Bad Wildbad GmbH mit dem Zertifikat „Service Qualität Deutschland“ in der Stufe I ausgezeichnet. Nach dem Zitat von Frau Marie von Eber-Eschenbeach: „Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein“, hat sich die Touristik Bad Wildbad dafür entschieden, sich erneut zertifizieren zu lassen.

Die Initiative Service Qualität Deutschland hat es sich zur Aufgabe gemacht, den Erfolgsfaktor „Kundenzufriedenheit“ zu sichern. So soll bundesweit eine nachhaltige und sichtbare Verbesserung der Servicequalität erkennbar und eine Steigerung des Qualitätsbewusstseins bei allen Dienstleistungsbetrieben erreicht werden. Die Umsetzung erfolgt durch das Festlegen von Maßnahmen, welche innerhalb eines Jahres umgesetzt werden müssen. Die Zertifizierung gilt für drei Jahre – danach ist eine Re-Zertifizierung möglich.

„Wir als Touristik Bad Wildbad GmbH legen großen Wert auf eine qualitativ hochwertige Dienstleistung und einen guten Service“, berichtet Stefanie Dickgiesser, Geschäftsführerin der Touristik Bad Wildbad. „Wir wollen uns stetig weiterentwickeln, unsere Servicekette optimieren und unsere Kundenzufriedenheit kontinuierlich verbessern. Der Kunde ist bei uns König“, so Dickgiesser.

Désirée Hahn, Mitarbeiterin im Marketing und Q-Coach der Touristik Bad Wildbad freut sich über die Zertifizierung: „Damit wir bei der Festlegung der Maßnahmen breit aufgestellt waren, haben wir das Service Q-Team mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus unseren verschiedenen Abteilungen der Tourist Information, der Veranstaltungsabteilung, aus dem Marketing und der Kurgärtnerei gebildet. Die Arbeit im „Service Team“ war sehr effektiv, da so die verschiedenen Sichtweisen aus den unterschiedlichen Abteilungen mit einfließen konnten. Als zu bearbeitende Instrumente haben wir die Werkzeuge „Besuch in der Tourist Information“ und das Beschwerdemanagement ausgewählt. Außerdem konnten wir als drittes Werkzeug unsere Nachhaltigkeitszertifizierung von TourCert anerkennen lassen.“

Pressekontakt

Désirée Hahn
Touristik Bad Wildbad GmbH
König-Karl-Straße 5
75323 Bad Wildbad
desiree.hahn@bad-wildbad.de
Telefon 07081 10286