



## Pressemitteilung

### Neue Qualitäts-Betriebe für Nordrhein-Westfalen

**(Köln, den 19.8.2009) Die Qualitätsoffensive „ServiceQualität Deutschland in NRW“ ist sehr erfolgreich angelaufen. Inzwischen haben über 30 neue Q-Betriebe ihre Prozesse optimiert, Qualitäts-Lücken geschlossen und das Beschwerdemanagement kritisch hinterfragt. Diese wurden am 19. August im Rahmen des Masterplan-Kickoff-Events vom Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen sowie dem Tourismus NRW e.V. mit dem Q-Siegel ausgezeichnet. Insgesamt sind damit bereits 90 Betriebe in Nordrhein-Westfalen zertifiziert.**

Tourismus NRW e.V.  
Worringer Straße 22  
D-50668 Köln  
Telefon +49 (0) 2 21/1 79 45-0  
Telefax +49 (0) 2 21/1 79 45-17  
e-mail: [info@nrw-tourismus.de](mailto:info@nrw-tourismus.de)  
Internet: [www.nrw-tourismus.de](http://www.nrw-tourismus.de)

Kontakt:  
Christine Harrell  
Telefon +49 (0) 2 21/1 79 45-0  
e-mail: [harrell@nrw-tourismus.de](mailto:harrell@nrw-tourismus.de)

Seit Einführung der Initiative am 1. Februar 2009 konnten sich in Nordrhein-Westfalen bereits 90 Betriebe mit ihren bei der zentralen Prüfstelle eingereichten Maßnahmenplänen zur Qualitätsverbesserung für die erste Stufe des Programms qualifizieren. Darunter auch der Tourismus NRW e.V. selbst; an dessen Geschäftsstelle in Köln im Juni die offizielle Plakette angebracht wurde. Knapp 400 Q-Coaches wurden bisher ausgebildet, die sich als nun Qualitätsbeauftragte in ihrem Betrieb um die Umsetzung der Maßnahmen kümmern. Von Gastbetrieben und Touristinformatoren über die Skihallen in Nordrhein-Westfalen bis hin zu Elektrofachhändlern reicht die Spannweite der Betriebe. Sie alle haben sich einem gemeinsamen Ziel verschrieben: Die Dienstleistungsqualität im Reiseland Nordrhein-Westfalen flächendeckend zu sichern und auszubauen. Die Vielfalt der teilnehmenden Dienstleister zeigt, wie universell die Q-Instrumente einsetzbar sind.

„Wenn es um die Zukunft des Tourismus in Nordrhein-Westfalen geht, dann darf das Thema Qualität nicht fehlen, das zeigt auch der Masterplan Tourismus Nordrhein-Westfalen“, erklärt Prof. Ute Dallmeier, Geschäftsführerin des Tourismus NRW e.V. „Guter Service ist ein wichtiges Instrument, um sich als touristischer Leistungsanbieter auf dem immer unübersichtlicheren Markt zu behaupten, dies gilt auch und gerade in Krisenzeiten. Ich freue mich daher sehr, dass die Initiative im Land so gut aufgenommen wird.“

Mit der Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ unterstützt der Tourismus NRW e.V. die touristischen Dienstleister des Landes bei der Verbesserung ihrer Servicequalität. In einem effektiven und kostengünstigen Prozess hilft das Q-Instrumentarium, Kundenerwartungen herauszufinden und diese zu erfüllen bzw. überzuerfüllen. So sollen diese gesteigerten Kundenansprüchen gerecht werden, die Servicequalität im Land insgesamt verbessert seine internationale Wettbewerbsfähigkeit gewährleistet werden. Der qualitätsgeprüfte Service ermöglicht Kunden eine bessere Orientierung in der vorhandenen Angebotsvielfalt. Übergreifendes Ziel der Initiative ist es, das Qualitätsbewusstsein von Dienstleistungsunternehmen zu intensivieren, die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Branchen zu fördern und durch eine verbesserte Ser-

vicementalität die Attraktivität der Destinationen in Deutschland zu steigern.

Eine Liste der bereits zertifizierten Betriebe sowie weitere Informationen zu Kriterien und Bewerbung sind auf der Webseite [www.g-nrw.de](http://www.g-nrw.de) aufgeführt. Hier finden Interessenten neben anderem auch die Schulungstermine für das zweite Halbjahr, die direkt online buchbar sind. Betriebe, die mit dem nationalen „Q“ von ServiceQualität Deutschland zertifiziert sind, auch mit dem europäischen „Q“ werben.

**Weitere Informationen:**

Christine Harrell  
stellvertretende Geschäftsführerin / Ltg. Kommunikation & Promotion  
Tourismus NRW e.V.  
Tel.: +49 (0)221/179 45 22, eMail: [harrell@nrw-tourismus.de](mailto:harrell@nrw-tourismus.de)