



ERLANGER TOURISMUS
UND MARKETING VEREIN E.V.

Pressekontakt

Erlanger Tourismus und Marketing Verein e.V.
Oliver Timmermann – Presse & Kommunikation
Werner-von-Siemens-Str. 32b | 91052 Erlangen
Mail: oliver.timmermann@etm-er.de
Tel.: 09131/8951-16
Internet: www.visit-erlangen.de

Presse-Information des Erlanger Tourismus und Marketing Vereins e.V.

Tourist-Information Erlangen mit Qualitätssiegel ausgezeichnet ETM beteiligt sich an Initiative des Deutschen Tourismusverbands

Erlangen, 22.10.2024 – Die Tourist-Information des Erlanger Tourismus und Marketing Vereins (ETM) trägt von nun an das Qualitätssiegel „Service Qualität Deutschland“. Herausgeber der Auszeichnung ist der Deutsche Tourismusverband (DTV), der damit die Servicequalität in Deutschland im touristischen Bereich garantiert.

Im Rahmen des Q-Siegels beteiligt sich der Erlanger Tourismus und Marketing Verein an einer bundesweiten Initiative, die darauf abzielt, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Ziel dieser Initiative ist es, die Erwartungen der Kunden zu übertreffen und durch einen herausragenden Service die Wettbewerbsfähigkeit der teilnehmenden Betriebe zu stärken. Unternehmen, die sich für eine Zertifizierung entscheiden, setzen auf eine kunden- und qualitätsorientierte Arbeitsweise sowie auf die fortlaufende Optimierung ihrer Dienstleistungen.

„Im Laufe des Zertifizierungsprozesses haben wir unsere eigenen Abläufe im Servicebereich unter die Lupe genommen, Maßnahmen überlegt und bereits viele schon umgesetzt. Unser Ziel ist es, unsere eigene Servicequalität zu steigern, um unseren Gästen, Kundinnen und Kunden den besten Service zu bieten“, so Rebecca Pfeiffer, touristische Fachkraft in der Tourist-Information Erlangen und für das Qualitätssiegel beauftragte Mitarbeiterin beim ETM.

„Die Verbesserung der Servicequalität hat für uns große Bedeutung. Ich bin stolz auf unser Team, das diesen Weg engagiert mitgestaltet. Ihr Einsatz ist ein wichtiger Beitrag zum Erfolg unseres gesamten Teams“, betont Christian Frank, Geschäftsführer des ETM.

Für die Zertifizierung auf Stufe I ist es erforderlich, dass die Betriebe nicht nur eine Q-Servicekette aufbauen, die die verschiedenen Berührungspunkte zwischen Kunden und Unternehmen analysiert, sondern auch zwei weitere Q-Werkzeuge anwenden. Diese Werkzeuge befassen sich mit typischen Herausforderungen im Arbeitsalltag und unterstützen die Betriebe dabei, diese zu analysieren und praktikable Lösungen zu finden. Ob es um Kundenkommunikation, Beschwerdemanagement, den Umgang mit Bewertungsportalen oder unterschiedliche Befragungen geht – die Betriebe haben die Freiheit, das Werkzeug auszuwählen, das am besten zu ihren aktuellen Bedürfnissen passt.

Zur Initiative ServiceQualität:

ServiceQualität Deutschland dient als Ideengeber zur Entwicklung von Maßnahmen, beleuchtet die verschiedenen Kontaktpunkte mit dem Kunden und stößt innerbetriebliche Verbesserungsprozesse im Bereich Servicequalität an. ServiceQualität Deutschland ist eine Qualitätsinitiative des Deutschen Tourismusverbands.

Informationen und Bildmaterial

Die beigefügten Bilder und Grafiken stehen Ihnen im Rahmen der Pressemitteilung, unter Angabe der Copyrights, zur freien Verfügung.

Bildunterschrift: v.l.n.r. Rebecca Pfeiffer, Tourismusfachkraft des ETM, und Christian Frank, Geschäftsführer des ETM, mit der Serviceauszeichnung Q-Siegel © ETM Miriam Amberg

Erlanger Tourismus und Marketing Verein e.V. (ETM)

Der Erlanger Tourismus und Marketing Verein ist die Tourismusorganisation der Stadt Erlangen und erfüllt wichtige Aufgaben wie Tourist-Services, Tourismusmarketing sowie die Vernetzung und Förderung der Hotellerie. Die verschiedensten Aufgaben wollen in diesem Bereich bearbeitet sein: Die täglichen Besucher erwarten fachgerechte Auskunft. Von der persönlichen Gästeberatung über die kostenlose Zimmervermittlung bis hin zur Vermittlung anderer touristischer Dienstleistungen, wie z.B. Stadtführungen, sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Tourist-Information stets serviceorientierte Ansprechpartner.