



Die neuen SQ-Coaches in der Nationalparkregion: Sie haben den ersten Schritt zur Service-Q-Zertifizierung ihrer Unternehmen und zur Anerkennung als Nationalpark-Partnerbetrieb unternommen. FOTO: U.LORZ/NATIONALPARK HUNSRÜCK-HOCHWALD

Mit Auszeichnung bestanden

Aufbruchsstimmung rund um den Nationalpark - Qualitätsoffensive gestartet

Das erste Seminar zu „Servicequalität Deutschland“ für die zukünftigen Partnerbetriebe des Nationalparks Hunsrück-Hochwald war ein voller Erfolg. Es wurden 18 sogenannte Servicequalitäts-Coaches ausgebildet.

Birkenfeld. Gemeinsam mit Mitarbeitern des Nationalparkamtes Hunsrück-Hochwald fand kürzlich das erste Seminar zu Servicequalität Deutschland für die zukünftigen Nationalpark-Partnerbetriebe statt. Gleich beim ersten Seminar wurden 18 neue Servicequalitäts-Coaches ausgebildet. Damit haben die Betriebe den ersten Schritt zur Service-Qualität-Zertifizierung (SQ-Zertifizierung) ihrer Unternehmen und zur Anerkennung als Nationalpark-Partnerbetrieb unternommen. Die Zertifizierung Servicequalität Deutschland ist eine der Grundlagen für die Partnerschaft mit dem Nationalpark.

18 neue SQ-Coaches auf einen Streich. Das sei ein großer

Erfolg für die Servicequalität in Rheinland-Pfalz und Saarland sowie für den Nationalpark Hunsrück-Hochwald. „Zuvor hatten nicht einmal zehn von mehr als fünfzig Bewerbern eine Zertifizierung“, erklärt Sören Sturm, Ansprechpartner der Betriebe im Nationalparkamt. Nach anfänglicher Skepsis zu Beginn des zweitägigen Seminars hätten sich am Ende strahlende Gesichter gezeigt.

Eines von ihnen gehört Nadine Lutz von der Kaffeemanufaktur nahe Kusel: „Das Seminar zum Thema Servicequalität Deutschland hat mich aus zweierlei Gründen begeistert. Durch den wertvollen Austausch mit den Partnerbetrieben des Nationalpark Hunsrück-Hochwald können wir unseren Gästen wiederum touristische Empfehlungen aus

Überzeugung aussprechen. Des Weiteren hat das Seminar mir wertvolle Instrumente an die Hand gegeben, um die Servicequalität im eigenen Betrieb zu steigern.“

„Der gemeinsame Nenner der Betriebe ist der Qualitätsanspruch.“

**Sören Sturm,
Nationalpark**

In Workshops wurden gemeinsam Serviceketten erarbeitet. Dabei wurde auch deutlich, wo Betriebe sowohl untereinander als auch mit dem Nationalpark besser zusammenarbeiten können. So brachte das Seminar Teilnehmer aus den unterschiedlichsten Segmenten und Regionen zusammen: vom Tagungszentrum über den Campingplatz bis hin zum Lebensmittel Einzelhandel. „Genau diese übergreifende Zusammenarbeit ist entscheidend für eine nachhaltige Regionalentwicklung: Ein stabiles Netzwerk. Das Seminar war ein weiterer Schritt in diese Richtung. Der gemeinsame Nenner der

Betriebe ist der Qualitätsanspruch und das Interesse am Nationalpark“, fasst Sören Sturm vom Nationalparkamt zusammen. Aufgrund des großen Interesses veranstaltet der Nationalpark im kommenden Januar gemeinsam mit der Rheinland-Pfalz Tourismus ein weiteres Service-Q-Seminar.

Sturm ist über den ersten Schritt so vieler Unternehmer in Richtung Servicequalität und Partnerschaft begeistert. „Wir sind froh, dass wir die Betriebe überzeugen konnten, den ersten Schritt in Richtung zertifizierter Servicequalität zu machen. Und wir hoffen, dass sie ihre Aufgaben ernst nehmen.“ Im Frühjahr sollten viele von ihnen als SQ-Betriebe zertifiziert sein. Es liege jetzt auch an den Betrieben, schnell als Nationalpark-Partner anerkannt werden zu können. Das Beste aber sei, dass die Zusammenarbeit den Betrieben so viel Spaß gemacht habe, „dass sie sich zu einem nächsten Netzwerktreffen für Anfang Januar entschlossen haben“. red