

PRESSEMITTEILUNG**AUGUSTUSTOURS WEITERHIN AUF QUALITÄTSKURS**

Bereits zum zweiten Mal wurde der Dresdner Reiseveranstalter AugustusTours mit dem Zertifikat der „ServiceQualität Deutschland“ in der Stufe II ausgezeichnet. Seit der Firmengründung 1997 handelt jeder einzelne Mitarbeiter von AugustusTours nach dem Motto: „Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein.“ Bereits 2003 erlangte der Reiseveranstalter für Rad-, Wander- und Gruppenreisen das Zertifikat „ServiceQualität Sachsen“ in der ersten Stufe. 2009 wurde darauf aufbauend die Stufe II der „ServiceQualität Deutschland“ erreicht.

Die Initiative ServiceQualität Deutschland

In der Initiative „ServiceQualität Deutschland“, die es in Sachsen bereits seit 10 Jahren gibt, sind heute alle 16 Bundesländer vertreten. Vorreiter der Initiative war Baden-Württemberg, welches 2001 als erstes Bundesland die Lizenz des Qualitätsmanagements, das in der Schweiz entwickelt wurde, erwarb. In den folgenden Jahren folgen weitere Bundesländer. 2007 gründeten acht Bundesländer die Kooperationsgemeinschaft „ServiceQualität Deutschland“.

Die Initiative ServiceQualität 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.

Das standardisierte System besteht aus drei Stufen, die aufeinander aufbauen. Die Zertifizierung gilt für drei Jahre – danach ist eine Re-Zertifizierung möglich. In den einzelnen Zertifizierungsstufen wird die von den Unternehmen erbrachte Servicequalität aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet und eine Steigerung der Freundlichkeit gegenüber dem Kunden angeregt.

In der Stufe zwei werden, aufbauend auf erstellte Standards aus Stufe I, die Mitarbeiter zu Ihrer Arbeit und Einstellung gegenüber dem Unternehmen anonym befragt. Außerdem wurde ein Stärken-Schwächen-Profil des Unternehmens erstellt sowie eine Kundenbefragung und ein Mystery Check durchgeführt. Aus diesen Maßnahmen wird die Servicequalität des Unternehmens nach einem standardisierten Punktesystem errechnet und bei Erreichen einer Mindestpunktzahl das Qualitätszertifikat verliehen.

AugustusTours legt großen Wert auf die Qualität seiner Dienstleistungen

AugustusTours ist eines der sächsischen Unternehmen, die bei der ServiceQualitäts-Initiative seit der ersten Stufe mitwirken. 2003 ließ der Anbieter von Aktiv- und Gruppenreisen Qualitätsbeauftragte (sogenannte Qualitätscoaches) ausbilden. Seit der Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel gelten verschiedene Richtlinien, welche von allen Mitarbeitern des Dresdner Unternehmens gelebt werden:

- Wir analysieren unsere Leistungen konsequent aus Sicht der Kunden.
- Wir möchten Ideen entwickeln, mit denen wir unsere Gäste überraschen können.
- Wir versuchen, die Erwartungen unserer Gäste zu übertreffen.
- Wir sind für unsere Gäste 24-Stunden erreichbar.

Dazu führen wir mindestens ein Qualitätsbrainstorming pro Jahr durch und entwickeln gemeinsam Ideen zur Qualitätssicherung und –verbesserung. In diesem Jahr wird unter anderem eine Kommunikationsplattform auf der Internetseite von AugustusTours eingerichtet, wo Gäste ihre Reiseeindrücke wiedergeben und die Rad- und Wandertouren nach einem Sternchensystem bewerten können.

(Zeichen mit Leerzeichen: 3509)

Ihre Ansprechpartnerin bei AugustusTours:

Lisa Frank, Marketing
Tel. 0351 – 563 48 25

lisa.frank@augustustours.de

<http://www.augustustours.de/de/presse.html>



AugustusTours | Turnerweg 6 | 01097 Dresden

Auch nach 10 Jahren Servicequalität gehen uns die guten Ideen nie aus. Wir hoffen, dass wir auch Sie mit ins Boot holen können, um gemeinsam auf Qualitätskurs zu gehen!

(Zeichen mit Leerzeichen: 3509)

[Hier](#) können Sie sich die Pressemitteilung downloaden.

Fotodownload zur Mitteilung:

1. Servicequalität Deutschland, Logo der Stufe II [hier](#).
2. Das Team von AugustusTours [hier](#)

Vielen Dank für Ihr Interesse!

Mit freundlichen Grüßen,

Lisa Frank
Marketing

AugustusTours e.K.

Turnerweg 6, 01097 Dresden, Germany | Tel.: +49 - (0)351 - 563 48 0, Fax: +49 - (0)351 - 563 48 11 | lisa.frank@augustustours.de | www.augustustours.de
AugustusTours e.K., Inhaberin/Owner: Anke Herrmann, Amtsgericht Dresden HRA 4195, USt.-Id.-Nr.: DE187135449



www.facebook.com/AugustusTours.aktiv



[AugustusTours T-Shirt-Shop](#)

Schützen Sie unsere Umwelt! Bitte drucken Sie diese E-Mail nur dann aus, wenn es wirklich sein muss.

Go green! Please don't print this email unless you really need to.

(Zeichen mit Leerzeichen: 3509)

Ihre Ansprechpartnerin bei AugustusTours:

Lisa Frank, Marketing
Tel. 0351 – 563 48 25

lisa.frank@augustustours.de

<http://www.augustustours.de/de/presse.html>



AugustusTours | Turnerweg 6 | 01097 Dresden