

PRESSEMITTEILUNG

Das erste „Q“ für eine ganze Tourismusregion

Vorreiter: Spreewald ist erste Qualitätsregion Deutschland

Spreewald, 19. November 2018.

*Wenn aus Vision Wirklichkeit wird, dann darf auch kräftig geklatscht werden. Auf der Bühne im Cottbuser Hotel Radisson stehen heute, am 19. November, darum glückliche, wie stolze Vertreter*innen für die ganze Spreewaldregion. Im Rahmen des Brandenburgischen Tourismustages 2018 nehmen sie die Auszeichnung „ServiceQualität Deutschland“ für die erste zertifizierte „Q-Region“ in ganz Deutschland entgegen.*

Der Spreewald gehört zu den beliebtesten Reisezielen in Brandenburg und punktet mit Naturschönheiten, Kultur, Brauchtum sowie regionaltypische Produkten und Kulinarik. Doch den Spreewäldern ist bewusst: Für den langfristigen Erfolg sind noch weitere Kriterien zu berücksichtigen.

Begeisterte Kunden, motivierte Mitarbeiter, mehr Service und positive Umsätze; dazu bedarf es vor allen Dingen einer hohen und nachhaltigen Qualität bei allen Angeboten. Die wird von Spreewälder Gastgebern und Anbietern im eigenen Betrieb und im Umgang mit Gästen großgeschrieben. 86 Betriebe, Städte und Gemeinden im gesamten Spreewald tragen ein Service-Q auf dem Schild. Mit dem praxisnahen System für den Betriebsalltag wurden Schnittpunkte mit den Kunden und Mitarbeitern beleuchtet und Verbesserungen umgesetzt. Ein Erfolgsrezept!

Unterstützend für all diese Bemühungen startete vor drei Jahren unter dem Dach des Tourismusverbandes Spreewald die Qualitätsoffensive Spreewald. Sie ist Teil der Tourismusedwicklungsstrategie „Spreewald 2030“. Bausteine für zuverlässig hohe Qualitätsstandards sind Aus- und Weiterbildung, Vernetzung, Innovationen, Spezialisierung und ganzjährige Angebote. Dafür sorgen zum Beispiel Seminare zu Themen wie „Kundenverblüffung“, „Beschwerdemanagement“ bis zu Führungskräfte Seminaren oder die zweimal jährlich stattfindenden Infotouren, damit die Touristiker*innen ihre Region und Produzenten regionaler Erzeugnisse noch besser kennenlernen.

„Ich bin so stolz auf diesen Erfolg! Im Spreewald gehört für die Meisten gelebte Qualität lange zum Alltag. So viele Betriebe, Städte und Gemeinden erfüllen bereits die hohen Standards, sind gut vernetzt und wirtschaften innovativ und erfolgreich. Da war es doch nur folgerichtig, dass wir auch als gesamte Region um ein Service-Q kämpfen wollten“, freut sich Annette Ernst, die Leiterin des Tourismusverbandes Spreewald. „Die Herausforderungen, eine Vorreiterstellung für ganz Deutschland im Bereich Qualität einzunehmen und dafür die gemeinsamen Standards zu entwickeln, benötigte schon eine ganze Menge Engagement und Umsetzungsstärke. Doch mit vereinten Kräften, ob Unternehmen, Orte, Verwaltungen und vielen anderen Aktiven ist uns dieser Schritt gelungen“, beschreibt sie im Rückblick den nicht ganz reibungsfreien Weg.

Beim Treffen der Vertreter*innen der Q-Orte und -Betriebe mit dem Bundeskoordinator von Service-Q-Deutschland e.V. (SQD) Sven Wolf und Karola Borchert (Landeskoordinierungsstelle Brandenburg) wur-

de hart gerungen, welche Punkte für eine ganze Region zu definieren, welche Formulierungen zu finden und nach welchen Modi Überprüfungen durchzuführen sind.

„Wir haben es uns nicht leicht gemacht. Die Zertifizierung einer ganzen Region muss nach deutschlandweit einheitlichen Kriterien erfolgen und das ist natürlich schwieriger, als in einem einzelnen Betrieb. Ich bin jedoch sehr glücklich, dass gerade mit dem Spreewald erstmalig in Deutschland nach diesen neu definierten Kriterien eine ganz besondere Region dieses Zertifikat tragen darf, denn die Bemühungen und die Erfolge sind sichtbar. Das bestätigt sich in der immer größer werdenden Beliebtheit als Reiseziel, dem Zuwachs an Hotelkapazitäten und der Hochwertigkeit der Angebote“, begründet Karola Borchert die Service-Q-Verleihung.

Das gemeinsame Bekenntnis zur Qualitätsregion haben die Betriebe aus Burg, Lübben, Lübbenau und der Gemeinde Schwielochsee unterzeichnet. Damit liegen die Spreewälder bereits weit über den Bedingungen für den Titel, denn demnach bräuchten für eine Q-Region nur zwei Orte oder Gemeinden mit ihren Betrieben Unterstützer sein.

Die Spreewälder indes definieren sich als Kultur-Genuss-Region und setzen sich mit ihrem Bekenntnis aktiv dafür ein, die einzigartige Natur und Kultur, den Ausbau hochwertiger und nachhaltiger touristischer Angebote und die naturverträgliche Erzeugung regionaler Produkte zu fördern. Sie arbeiten an der regionalen Vernetzung, um damit einen Mehrwert für den Gast und die einheimische Wirtschaft zu erreichen. Sie setzen sich dafür ein, regionale Produkte in den Beherbergungsbetrieben anzubieten und durch verbessertes Wissensmanagement bessere Informationen über Angebote weitergeben zu können. Das hat auch den Vorteil, Kräfte beim Anpacken verschiedener Themen, wie verbesserter Mobilität, zum Beispiel durch die Spreewald-Card, die Entwicklung des Spreewaldes als ganzjähriges Reiseziel oder Initiativen zur positiven Veränderung der Fachkräftesituation leichter bündeln zu können. Die Schritte und Erfolge werden in den nächsten Jahren übrigens gut im Internet unter #Spreewald 2030 nachzuerfolgen sein.

Detaillierte Informationen zur Arbeit des Tourismusverbandes Spreewald und zu den Qualitätsmaßnahmen unter #Spreewald 2030 finden Interessierte auf www.spreewald.de sowie auf Facebook und Twitter.

Starke Stimmen aus der 1. Q-Region Deutschlands

Annette Ernst, Sprecherin der Q-Region Spreewald

„Die bewusste Orientierung hin zur Qualität ist für den zukünftigen Erfolg einer Destination von großer Bedeutung, wobei Service und Produktqualität dafür eine zentrale Rolle spielen. Für die regionalen Anbieter ist Zusammenarbeit, breite Vernetzung und praktischer Austausch besonders wichtig. Der Gast erlebt die Ergebnisse starker und erfolgreicher Qualitätsbemühungen von jedem Touchpoint der Customer Journey an: beim Entstehen der Idee über Print- oder Onlinemedien, bei der Ankunft am Urlaubsort, bei seinen Erlebnissen vor Ort und durch die Nachhaltigkeit seiner schönen Erinnerungen.“

Caroline Fürll, Sprecherin Q-Stadt Lübbenau/Spreewald

„Durch den stetigen Ausbau qualitativ hochwertiger Angebote und Produkte möchten wir uns mit der Q-Region entscheidende Wettbewerbsvorteile gegenüber anderen Reiseregionen sichern. Dies fängt schon beim kleinsten Kettenglied, nämlich bei jedem Q-zertifizierten Mitglied an. Wir sind stolz darauf, mehr als 30 langjährige Q-Betriebe in Lübbenau zu haben und nun ein starkes Kettenglied in der Q-Regionsgemeinschaft zu sein!“

Nicole Schlenger, Sprecherin des Q-Dorf Burg (Spreewald)

„Die Zertifizierung zum QualitätsDorf hat uns in Burg (Spreewald) zu einem stärkeren Miteinander geführt. Kreative Arbeitsprozesse und die Vernetzung der Qualitätsbetriebe stehen im Vordergrund, wenn es um die Steigerung der Servicequalität für unsere Gäste im gesamten Ort geht.“

Renate Draunick, Sprecherin der Q-Stadt Lübben (Spreewald)

„Qualität ist alles, ohne Qualität ist alles nichts“, eine Leitlinie, welche tägliche Motivation der Mitarbeiter in den Unternehmen voraussetzt und als Instrument zukunftsorientierend wirkt.“

Jana Lopper, Sprecherin der Q-Gemeinde Schwielochsee

„Qualität bedeutet, dass der Kunde zurück kommt, nicht die Ware“ – Herrmann Tietz
„Um unserem einzigartigen Amtsgebiet – zwischen dem See, der Heide und dem Oberspreewald – gerecht zu werden, ist es wichtig, sich stetig weiter zu entwickeln und mit unseren Leistungsträger zusammen Qualitätsmanagement zu betreiben, um so neue und wiederkehrende Gäste bei uns begrüßen zu dürfen.“

Tourismusverband Spreewald

Ein Projekt der GLC Glücksburg Consulting AG:

Kontakt: Edith Brasche
Vorstand
Albert-Einstein-Ring 5
22761 Hamburg

Tel: +49 40 85400621
Fax: +49 40 85 40 06 38
E-Mail: EBrasche@glc-group.com
www.glc-group.com

Kontakt Geschäftsstelle:

Tourismusverband Spreewald
Presse/ÖA/Marketing: Kora Kutschbach / Cornelia Meißner
Raddusch, Lindenstraße 1
03226 Vetschau / Spreewald
Tel: +49 35433 581-10 / -14
Fax: +49 35433 72 2 28
E-Mail: presse@spreewald.de
www.spreewald.de