

Gemeinsam unterwegs:

Montabaur als QualitätsStadt ausgezeichnet



Als sechste Stadt in Rheinland-Pfalz hat Montabaur jetzt die Zertifizierung als QualitätsStadt im Rahmen von „ServiceQualität Deutschland“ erreicht. Es ist ein Meilenstein, aber keine Ziellinie. Schließlich beinhaltet die Auszeichnung, dass die Stadt und die beteiligten QualitätsBetriebe auf dem eingeschlagenen Weg zu mehr Qualität im Kundenservice weitergehen und dabei gemeinsam unterwegs sind. Im Rahmen einer Feierstunde auf Schloss Montabaur überreichte Staatssekretär Uwe Hüser vom rheinland-pfälzischen Wirtschaftsministerium die Urkunde mit dem großen „Q“ an Stadtbürgermeisterin Gabi Wieland. Ausgezeichnet wurden außerdem 39 Unternehmen aus dem ganzen Land (darunter 15 aus Montabaur), die eine der drei Stufen im Qualitätsmanagementsystem „ServiceQualität Deutschland“ erreicht haben. Besonderen Applaus erhielt dabei das Hotel Schloss Montabaur, das sich die dritte und höchste Stufe erarbeitet hat und damit einmal mehr einen Spitzenplatz unter den Tagungshotels in Deutschland belegt.

Die Feierstunde

„Qualität ist die Basis des Erfolgs!“ Mit dieser These begrüßte Werner Klöckner die rund 80 aus dem ganzen Land angereisten Q-Teilnehmer auf Schloss Montabaur. Klöckner ist Bürgermeister der Verbandsgemeinde Daun und Aufsichtsvorsitzender der Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH, die im Auftrag des Wirtschaftsministeriums das Thema „ServiceQualität Deutschland“ betreut. Der Vorteil des Q-Systems sei es, so Klöckner, dass die Bereiche Dienstleistung, Einzelhandel und Tourismus miteinander verbunden werden. Auch seine Heimatstadt Daun ist eine ausgezeichnete QualitätsStadt. „Wir haben die Erfahrung gemacht, dass alles, was wir für unsere Gäste (Touristen) schaffen oder verbessern, auch unseren Bürgern zu Gute kommt. Diese wissen die Servicequalität sehr zu schätzen. Es lohnt sich also – für die Stadt und für den einzelnen Betrieb.“ In Vertretung von Wirtschaftsministerin Eveline Lemke war Staatssekretär Uwe Hüser nach Montabaur gereist, um die Zertifikate an die Betriebe und die neue QualitätsStadt zu überreichen. „In Sachen ServiceQualität ist Rheinland-Pfalz deutscher Meister. Mit weit über 600 zertifizierten Q-Betrieben stellen wir rund ein Sechstel bundesweit“, so Hüser. Er begrüßte deshalb die 39 Betriebe, die erstmals am dem Q-System teilnehmen, ganz besonders herzlich als „39 serviceorientierte Botschafter für unser Bundesland“. Er wies daraufhin, dass die konsequente Ausrichtung auf Service und Qualität die Wettbewerbsfähigkeit steigert und damit Motor für wirtschaftlichen Erfolg ist.“ Anschließend überreichte er die Urkunden an die 39 Q-Neulinge, an 2 Betriebe, die nunmehr die Stufe II erreicht haben, und schließlich an Hotel Schloss Montabaur das Zertifikat der Stufe III. Stufe II gab es unter anderem für den Westerwald Touristik-Service e.V. mit Sitz in Montabaur. Niklas Bolenz von der Landeskoordinierungsstelle ServiceQualität moderierte die Zertifizierung und stellte jeden einzelnen Betrieb mit seinen Besonderheiten kurz vor.

QualitätsStadt Montabaur

Heilpunkt des Zertifizierungsprozesses war die Auszeichnung Montabours als QualitätsStadt. Mit Stolz nahm Stadtbürgermeisterin Gabi Wieland die Urkunde entgegen und bedankte sich bei den insgesamt 17 teilnehmenden Betrieben, „ohne deren Engagement das alles gar nicht möglich wäre.“ Mit Blick auf das im Bau befindliche Fashion Outlet Montabaur betonte die Stadtbürgermeisterin, dass es für die Betriebe in der Innenstadt auch eine Notwendigkeit sei, sich zusammen zu schließen und zu positionieren: „Mit einem guten Service können wir Kunden und Gäste begeistern und die Auszeichnung als QualitätsStadt bringt zusätzliche Pluspunkte.“ Dass eine QualitätsStadt mehr als nur die Summe ihrer Q-Betriebe ist, hob anschließend Genevova Bachmeier-Runge hervor. Als Projektleiterin Innenstadt hatte sie zusammen mit der Werbegemeinschaft Montabaur aktuell vor rund anderthalb Jahren die Qualitätsinitiative in Montabaur gestartet und selbst drei Einheiten der Verwaltung bei der Zertifizierung zur Stufe I begleitet. „Wir können das nur gemeinsam schaffen. Es ist unser Ziel, Montabaur als Ganzes zu einer freundlichen Einkaufsstadt und einem vielseitigen Dienstleistungszentrum zu entwickeln. Dazu müssen wir als Gemeinschaft zusammenwachsen, unsere Interessen bündeln und unsere Netzwerke verbessern. Und das alles muss dauerhaft angelegt sein.“ Man arbeite daran, weitere Betriebe für das Q-System zu gewinnen. Eine QualitätsStadt zeichnet sich vor allem durch gemeinsame Initiativen und Aktionen aus. Erste Maßnahmen haben die beteiligten Q-Betriebe bereits gestartet: So bieten sie ihren Kunden beispielsweise einen Lieferservice an oder erstatten die Kosten für das Parkticket. „Das ist erst der Anfang. Wir werden uns noch in diesem Jahr zusammensetzen und weitere gemeinsame Standards und Aktivitäten für 2015 festlegen“, so Bachmeier-Runge über den nächsten Schritt.

An diesem Zeichen können Kunden und Besucher einen Q-Betrieb erkennen.



ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland ist ein Qualitätsmanagementsystem, das speziell für den Dienstleistungsbereich entwickelt wurde. Es richtet sich an kleine und mittelständische Unternehmen, die direkt mit Kunden, Gästen, Bürgern, Mandanten oder Patienten zu tun haben. Dazu zählen Bereiche wie Gastronomie, (Einzel-) Handel, Handwerk, Hotellerie, Ärzte, Anwälte, Notare, Schwimmbäder, Campingplätze und auch kommunale Verwaltungen.

Im Mittelpunkt stehen die innerbetrieblichen Abläufe, die immer wieder überprüft und angepasst werden. In Rheinland-Pfalz wurde das System vor 10 Jahren eingeführt. Derzeit sind landesweit 594 Betriebe mit der Stufe I mit dem Schwerpunkt Qualitätsaufbau und -entwicklung ausgezeichnet, 25 Betriebe haben bereits die Stufe II mit dem Schwerpunkt Qualitätsicherung erreicht und drei Betriebe haben sich bis in Stufe III „Umfassendes Qualitätsmanagement“ vorgearbeitet. Für die Auszeichnung QualitätsStadt können sich Kommunen bewerben, die (bei bis zu 25.000 Einwohnern) mindestens 15 Q-Betriebe gleich welcher Stufe aufweisen. Diese Betriebe schließen sich zusammen, um einheitliche Qualitätsstandards festzulegen und gemeinsame Aktivitäten zu planen. Das gemeinschaftliche Engagement steht hier klar im Mittelpunkt.



Herzlich Glückwunsch: In nur 18 Monaten haben die Stadt Montabaur und ihre Q-Betriebe das Zertifikat QualitätsStadt erarbeitet. Die Freude darüber war den Beteiligten bei der Ehrung auf Schloss Montabaur anzusehen. Sie alle haben sich dem Qualitätsgedanken verschrieben und wollen ihre Kunden mit ausgezeichnetem Service begeistern.

Die Q-Betriebe in Montabaur

Stufe I

Bioladen Montabaur
Böker & Paul AG
Buchhandlung Erlenses
Flach Augenoptik
Forumfinanz AG Martin Horoba
Friseur Köhns
Sunara GmbH (Hotel Schlemmer, Hotel Löwenguth, Victor's Restaurant, Sion am Markt, Konrads)

Kulturbüro Verbandsgemeinde Montabaur
Lederwaren Foss
Modehaus Krelkel (mit Street one Store, Cecil Store, Krelkel men)
Reisebüro Wüst
Restaurant Mons Tabar
Stadtbibliothek Montabaur
Tourist-Info Verbandsgemeinde Montabaur
Westerwald-Jugendherberge

Stufe II

Westerwald Touristik-Service

Stufe III

Hotel Schloss Montabaur

Hotel Schloss Montabaur



Stufe III ist die „Königsklasse“ im Q-System. Hoteldirektor Ralf Kleinheirich (r.) und seine Qualitätsmanagerin Catrin Hammerschmidt können stolz sein auf ihr Team von Hotel Schloss Montabaur. Die Auszeichnung überreichten Werner Klöckner von ServiceQualität Deutschland (l.) und Staatssekretär Uwe Hüser.

Als „Königsklasse“ kann man getrost die Stufe III im Q-System bezeichnen. Entsprechend respektvoll war auch der Applaus, als Hoteldirektor Ralf Kleinheirich und seine Qualitätsmanagerin Catrin Hammerschmidt die Urkunde überreicht bekamen. Nur zwei Betriebe im Land haben diese höchste Stufe mit der Bezeichnung „Umfassendes Qualitätsmanagement“ bisher erreicht. Die dazugehörigen Überprüfungen sind sehr detailliert und werden nur von speziell ausgebildeten Auditoren durchgeführt. „Da wird alles auf Herz und Nieren geprüft – vom Putzweg über die Rezeption bis hin zur Haustechnik im Wellness-Bereich“, erläuterte Niklas Bolenz, was „umfassend“ in diesem Zusammenhang bedeutet. Der Weg bis zur Stufe III hat für den Hotel- und Tagungsbetrieb mit 298 Zimmern und 114 Mitarbeitern sechs Jahre gedauert. 2008 erhielt das Hotel Stufe I und machte sich gleich an die Vorbereitungen für Stufe II, die im August 2011 erreicht wurde. „Ab dann war für uns klar: Wir machen weiter. Jetzt wollen wir auch die Stufe III haben“, berichtet Ralf Kleinheirich vom beinahe sportlichen Ehrgeiz seines Teams. Zuvor habe man lange nach einem Qualitätsmanagementsystem gesucht, das auf den Dienstleistungssektor zugeschnitten ist. „Das System von ServiceQualität Deutschland passt zu uns. Es spiont uns dazu an, ständig an uns zu arbeiten und immer noch ein bisschen besser zu werden. Außerdem ist es gut, dass es externe Kontrollmechanismen gibt, die verhindern, dass man die Dinge schleifen lässt“, so der Hoteldirektor.