72 – 12.09.2005

Interview

Für Speisekarte liegt Brille bereit

Das Bodenheimer Restaurant „Altes Zollhaus“ bietet Besonderes / Wer verdient die ServiceStars?

NACKENHEIM/MAINZ Die Initiative ServiceQualität Rheinland-Pfalz hat erstmals den Dienstleistungspreis „ServiceStar Rheinland-Pfalz 2006“ ausgelobt. Gemeinsam mit dieser Zeitung will sie die Betriebe mit dem besten Service des Landes ermitteln. Ein Qualitätssiegel für diesen Bereich hat bereits das „Alte Zollhaus“ in Nackenheim. Wir sprachen mit der Besitzerin, Ilse Hees.

Frage: Frau Hees, ist für Sie Service besonders wichtig?

Hees: Wir sind das einzige Haus in Rheinhessen, das sich im Rahmen der Initiative ServiceQualität Rheinland-Pfalz bisher hat qualifizieren lassen. Ich bin grundsätzlich an Weiterbildung interessiert, und als dieses Programm im Rahmen der Tafelrunde angeboten wurde, habe ich mich gemeldet.

Frage: Was mussten Sie dafür tun?

Hees: Im Frühjahr habe ich ein Seminar besucht und mich zum Qualitätscoach ausbilden lassen. Ich habe schon immer überlegt, wie man den Service verbessern kann. Hier sah ich die Chance, etwas an die Hand zu bekommen, womit man auch die Mitarbeiter motivieren kann.

Frage: Wie lange dauerte die Ausbildung?

Hees: Das Seminar dauerte zwei Tage. Danach galt es, gemeinsam mit den Mitarbeitern im Betrieb Ablaufpläne und Serviceketten zu erstellen und das Reklamations- und Zeitmanagement zu überprüfen. Diese Ausarbeitungen waren ganz schön aufwändig. Aber es hat sich gelohnt. Inzwischen legen die Mitarbeiter selbst Termine fest, an denen besprochen wird, was wie gelaufen ist, wo wir Fortschritte gemacht haben und wo noch etwas verbessert werden kann.

Frage: Wie nehmen die Mitarbeiter dies auf?

Hees: Die Mitarbeiter machen gerne mit. Es ist wie ein Aufwind, eine neue Motivation ist im Betrieb entstanden. Alle wollen bei der Qualitätsgeschichte einfach dabei sein.

Frage: Und wie reagiert der Gast?

Hees: Wir haben das Zertifikat ausgehängt und das Qualitätssiegel neben den Eingang geklebt, aber die Öffentlichkeit ist dafür leider noch nicht sensibilisiert. Nur wenige fragen nach, was das bedeutet, aber ich habe die große Hoffnung, dass sich das noch ändert.

Frage: Merken die Gäste etwas davon?

Hees: Ja, und sie reagieren sehr positiv auf die kleinen Extras, die wir beim Service bieten. Etwa eine Wolldecke, wenn es kühl wird auf der Terrasse. Oder eine Lesebrille für die Speisekarte, wenn die eigene vergessen wurde. Oder Handcreme am Waschbecken auf der Toilette. Das fällt in jedem Fall auf.

Frage: Ist Ihnen das Qualitätssiegel dauerhaft sicher?

Hees: Wir müssen die nächsten drei Jahre immer aufs Neue etwas tun, um es zu sichern. Im ersten Jahr mussten wir acht konkrete Maßnahmen angeben, wie wir unsere Qualität verbessern wollten. Und wir müssen Rechenschaft ablegen, ob wir sie wirklich umgesetzt haben. Im zweiten Jahr kommen acht weitere Maßnahmen dazu und im dritten Jahr noch einmal so viele. Das Siegel will echt verdient sein.



Ilse Hees hat in der Region Rheinhessen/Nahe bisher als Einzige für ihr Haus das Qualitätssiegel der Initiative ServiceQualität Rheinland-Pfalz für besonderen Service erworben. Foto: privat

■ Das Interview führte Stefanie Widmann

Wählen Sie die ServiceStars

■ Die Initiative ServiceQualität Rheinland-Pfalz hat erstmals den Dienstleistungspreis „ServiceStar Rheinland-Pfalz 2006“ ausgelobt. Gemeinsam mit dieser Zeitung will sie die Betriebe mit dem besten Service des Landes ermitteln.

■ Die Auszeichnungen werden in den folgenden fünf Rubriken verliehen:
1. Gastronomie.
2. Beherbergungsbetriebe und Campingplätze.
3. Freizeiteinrichtungen (Freizeitparks, Schwimmbäder, Museen etc.).
4. Dienstleistung allgemein (Verwaltung, Gewerbe wie etwa Taxiunternehmen).
5. Sonderpreis für besonders originelle Service-Idee.

■ Vorschläge müssen neben der detaillierten Beschreibung der besonderen Serviceleistung Name und Adresse des Einsenders, Name und Adresse des Unternehmens beziehungsweise der vorgeschlagenen Person sowie Zeitpunkt und Ort der Dienstleistung enthalten.

■ Vorschläge bitte an ServiceQualität Rheinland-Pfalz,
c/o Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH,
Löhstr. 103-105,
56068 Koblenz
oder per E-Mail an
info@servicequalitaet-rlp.de

■ Unter den Lesern, deren Vorschläge gewinnen, werden je ein Verwöhnwochenende für zwei Personen im Landidyll Parkhotel Bad Breisig und im Hotel „Weißer Schwan“ in Braubach verlost sowie drei Gutscheine à 100 Euro für Restaurants der „Tafelrunde“.