

## Mit Servicequalität gewinnen

Bernkastel-Kues. (red) Um Kunden und Gäste zu begeistern muss die Serviceleistung stimmen. Kürzlich wurden auf Initiative des Dienstleistungszentrums Ländlicher Raum (DLR) Mosel in Nittel und Ernst 32 neue Qualitäts-Coachs ausgebildet. In den Seminaren erlernten die Winzer und Gastgeber, wie mit einfachen Mitteln und Maßnahmen die Erwartungen der Gäste und Kunden optimal erfüllt werden können.



Vom DLR ausgebildet: die neuen Qualitäts-Coachs. Foto: DLR

Die Schulungs- und Zertifizierungsinitiative "Servicequalität Rheinland-Pfalz" eröffnet Winzerbetrieben die Möglichkeit zur systematischen Sicherung und Verbesserung der eigenen Dienstleistungsqualität. Dabei stehen praxisorientierte Ansätze und Methoden, sowie die Einbeziehung der Mitarbeiter oder Familie im Vordergrund.

Die Ausbildung zum Qualitäts coach ist Schritt eins der Initiative. Betriebe, die sich erfolgreich zertifizieren lassen wollen, müssen weiterarbeiten und einen Aktionsplan erstellen. Nach positiver Bewertung durch die Creuznacher Betriebsberatung als Prüfstelle wird das Gütesiegel "Servicequalität Rheinland-Pfalz" für einen Zeitraum von drei Jahren verliehen. Die Betriebe überprüfen jährlich ihre Aktionen im Betrieb und erstellen einen neuen Maßnahmenkatalog.

Die Auszeichnung mit dem Gütesiegel ist ein grundlegender Baustein in den Qualitätskonzepten "Wohnen beim Winzer" und "Einkehren beim Winzer" der Dachmarke Mosel.

Interessierte Betriebe wenden sich an Martina Engelmann-Hermen, DLR Mosel, Telefon 06531/956-156 oder [Martina.Engelmann-Hermen@dlr.rlp.de](mailto:Martina.Engelmann-Hermen@dlr.rlp.de).