

# Freundlichkeit und Kompetenz durch Qualitätsoffensive

Um Qualitätssteigerungen insbesondere im Dienstleistungsbereich von Tourismus, Handel und Service voranzutreiben, hat der Landkreis Berchtesgadener Land mit Unterstützung der Berchtesgadener Land Tourismus GmbH, der IHK München/Oberbayern und fast allen Kommunen des Landkreises Berchtesgadener Land 2007 die „Qualitätsoffensive“ für den Kreis ins Leben gerufen.

Die Qualitätsoffensive steht für höchsten Anspruch im Dienstleistungssektor in der ganzen Region und in allen Bereichen der Dienstleistungskette. Denn jeder Leistungsträger in einem Tourismus- und Einkaufsort profitiert von der Qualität der übrigen Leistungsträger oder er wird von der mangelnden Qualität der Partner beeinträchtigt. Die synergetischen Wechselwirkungen sind im Zuge der „Service-Kette“ sehr groß. Daher ist das Projekt branchenübergreifend angelegt und umfasst neben Handel und Tourismus auch alle weiteren Dienstleistungs- und Handwerksbetriebe. Die Qualitätsoffensive BGL soll ein Anreizsystem für die Betriebe im Berchtesgadener Land sein, damit diese ihre Dienstleistungsqualität steigern wollen. Das Miteinander zwischen Betrieben einzelner Sektoren und zwischen Sektoren generell wird dabei gefördert.

Konsequent umgesetzte Qualitätsmaßnahmen können so einen positiven wirtschaftlichen Erfolg als Auslöser haben und stärken zugleich die Serviceorientierung für Gäste und Kunden. Besonders hervorzuheben ist hierbei, dass der Ansatz der Qualitätsoffensive, die Dienstleistungsqualität im Landkreis branchenübergreifend, also über die gesamte Dienstleistungskette zu heben, sich auch

in den teilnehmenden Unternehmen wiederfindet. Die Teilnahme an der Aktion ist freiwillig und jedes Unternehmen aus dem Landkreis hat die Möglichkeit mitzumachen. Dass die Offensive großen Zuspruch erfährt, beweist die Statistik der letzten Jahre: Über 700 Mitarbeiter von ca. 450 Unternehmen haben sich bereits schulen lassen, um fit für die Herausforderungen des Dienstleistungssektors zu sein.

## Neuorientierung der Qualitätsoffensive

Für die Teilnahme an Vorträgen und Seminaren sowie für entsprechende Qualifikationen und Auszeichnungen im Dienstleistungsbereich werden Punkte nach einem festgelegten Schlüssel vergeben. Um Gerechtigkeit zwischen großen und kleinen Firmen herzustellen, werden die Punkte je nach Betriebsgröße berechnet. Wer



Die branchenübergreifende Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land mit frischem Wind und neuem Auftreten!

Bild: Qualitätsoffensive BGL

250 Punkte erreicht hat, wird von Landrat Georg Grabner öffentlich mit dem goldenen Qualitätssiegel des Landkreises Berchtesgadener Land ausgezeichnet. Das Siegel ist drei Jahre gültig. Bisher wurden 95 Siegel überreicht. Zu jeder Zeit und jeden Tag ein bisschen mehr „Qualität auf allen Ebe-

nen“! Die „Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land“ wird durch eine verbesserte Marketing-schiene sowie die intensive Vernetzung mit bestehenden Bildungspartnern noch attraktiver. Bisher hatte die WFG ein eigenes Fortbildungsangebot zusammengestellt. Das ist künftig nicht mehr der Fall!

Jetzt können bestehende Bildungsangebote zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität direkt bei den entsprechenden Anbietern gebucht werden, und das ist auch über die neue Homepage der Qualitätsoffensive als Veranstaltungsplattform möglich. Dadurch wird das Angebot wesentlich weiter

und vielfältiger und bietet mehr Flexibilität. Es können somit von den Unternehmen Bildungsveranstaltungen über die Plattform gebucht werden.

Wie bisher können Punkte durch die Teilnahme an Seminaren und Vorträgen gesammelt werden. Ebenso bleibt die feierliche Siegelverleihung in entsprechendem Rahmen durch Landrat Georg Grabner fester Bestandteil der erfolgreichen Qualitätsoffensive.

## Teilnahme an Seminaren und Vorträgen

Viele Unternehmen, welche die Angebote der Qualitätsoffensive nutzen, nehmen diese immer wieder wahr, obwohl sie den erforderlichen Punktestand bereits erreicht haben. Dies, weil die Qualifizierungsmaßnahmen im Sinne einer Leistungsverbesserung als nutzbringend im Service für den Kunden wahrgenommen werden.



## Zu jeder Zeit und jeden Tag ein bisschen mehr

Die Wirtschaftsförderungsgesellschaft (WFG) Berchtesgadener Land berät Unternehmen in Fragen rund um Existenzgründung, Fördermöglichkeiten, Standortmarketing sowie bei Genehmigungsverfahren oder der Suche nach geeigneten Gewerbegrundstücken. Als Einrichtung des Landkreises bietet die WFG BGL ihre Leistungen mit Unterstützung der Sparkasse Berchtesgadener Land als Dienstleistung an. Nähere Informationen bietet das Freilassing Büro der Wirtschaftsförderungsgesellschaft in der Sägewerkstraße 3 (im Techno-Z). Die Mitarbeiter sind unter Telefon 0 86 54/775 00 erreichbar.

Die neue Homepage der Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land steht allen Interessierten zur Verfügung. Dort wird ausführlich über das Programm informiert.

[www.qualitaetsoffensive-bgl.de](http://www.qualitaetsoffensive-bgl.de)

## 450 Unternehmen mit 700 Mitarbeitern haben sich schon beteiligt

Interview mit Landrat Georg Grabner – „Betriebe zur Qualitätsoffensive ermuntern“

Georg Grabner war 1990 bis 2002 Mitglied des Bayerischen Landtags und ist seit 2002 Landrat des Landkreises Berchtesgadener Land. Grabner ist einer der Initiatoren der Qualitätsoffensive im Berchtesgadener Land.

**REDAKTION:** Seit fünf Jahren gibt es die Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land. Haben sich Ihre Erwartungen erfüllt?

**GRABNER:** Grundsätzlich ja! Die Qualitätsoffensive war ein Pilotprojekt, das es bisher meines Wissens in dieser Form in der Region noch nicht gegeben hat. Das Ziel ist die Steigerung der Service- und Dienstleistungsqualität, nicht nur im Tourismus, sondern auf allen Ebenen. Hier wurde in den letzten Jahren mit viel Engagement einiges vorangebracht.

**REDAKTION:** 95 Unternehmen sind Inhaber des Qualitätssiegels, wie beurteilen Sie den bisherigen Branchen-Mix?

**GRABNER:** Die Resonanz ist generell wirklich gut: Seit dem Beginn der Initiative im Jahr 2007 haben sich bis heute rund 450 Unternehmen mit über 700 Mitarbeitern an der Qualitätsoffensive beteiligt. Dafür bin ich allen, die an den Kursen und Schulungen teilgenommen haben, sehr dankbar. Eine stärkere Beteiligung der Hotellerie und Gastronomie wäre hier noch wünschenswert.



Georg Grabner  
Bild: Landratsamt

**REDAKTION:** Die angestrebten Qualitätssteigerungen betreffen ja auch die Freundlichkeit des Servicepersonals. Haben Sie persönlich in puncto Liebenswürdigkeit besondere Erfahrungen im Landkreis gemacht?

**GRABNER:** Ich persönlich habe überwiegend positive Erfahrungen gemacht. Und diese Erfahrungen werden mir auch von außen immer wieder bestätigt. Allerdings gibt es nichts, was nicht noch verbessert werden könnte. Letztlich profitieren alle davon: die Gäste und Kunden genauso wie die Betriebe und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

**REDAKTION:** Die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land als Projektleiter soll künftig nicht mehr Bil-

dungsanbieter sein. Was ist der Grund dafür?

**GRABNER:** Die Wirtschaftsförderungsgesellschaft hat in den letzten Jahren zusätzliche Aufgaben übertragen bekommen, die für die Standortentwicklung ebenfalls sehr wichtig sind. Sie befindet sich mittlerweile personell an der Kapazitätsgrenze. Damit unsere Qualitätsoffensive nicht darunter leidet, werden verstärkt die vorhandenen Bildungsträger in die organisatorischen Abläufe eingebunden. Die WFG, und das ist mir wichtig, bleibt jedoch die koordinierende Stelle der Qualitätsoffensive.

**REDAKTION:** Auch Kommunen und Behörden stehen bereits auf der Liste der Siegelinhaber, jedoch noch nicht alle. Ist es für öffentliche Einrichtungen

schwieriger, die Kriterien zu erfüllen?

**GRABNER:** Für alle Beteiligten gelten die gleichen Kriterien. Ich kann auch hier nur alle Institutionen ermuntern, mitzumachen und zu zeigen: „Wir stehen für Qualität.“ Übrigens hat auch das Landratsamt Berchtesgadener Land bereits das Qualitätssiegel erhalten.

**REDAKTION:** Was würden Sie den Unternehmen, die sich noch nicht an der Qualitätsoffensive beteiligt haben, gerne zurufen?

**GRABNER:** Das Qualitätssiegel steigert die Wettbewerbsfähigkeit und dient dem Unternehmen, den Kunden und Gästen! Deshalb sind alle Betriebe, die bisher noch nicht daran teilgenommen haben, herzlich eingeladen, sich zu beteiligen!

## „Schwarze Schafe vermeiden“

Thomas Birner, der Geschäftsführer der Wirtschaftsförderungsgesellschaft im Berchtesgadener Land, zur Qualitätsoffensive:

„Unsere Gäste und Kunden haben hohe Ansprüche und fordern mehr Qualitäts- und Servicebewusstsein! Wir wissen, dass heute im harten internationalen Wettbewerb durchschnittliche Leistungen nicht mehr ausreichen. Ein einziges ‚schwarzes Schaf‘ in der Dienstleistungskette kann den Gesamteindruck des Gastes bzw. Kunden über einen Urlaubsort oder einen Betrieb massiv trüben. Spitzenleistungen entstehen aber nicht von selbst, sondern

erfordern engagiertes und aktives Handeln. Mit der Qualitätsoffensive setzen wir im Berchtesgadener Land einen gemeinsamen kräftigen Impuls in Richtung mehr Service- und Dienstleistungsqualität. So ein hohes Qualitätsbewusstsein kommt uns allen zugute: Dem Gast/Kunden, dem Unternehmen und dem Image unseres



Thomas Birner  
Bild: Foto Jung

schönen Landkreises Berchtesgadener Land! Jedes Unternehmen im Landkreis, das in direktem Kontakt zum Kunden oder

Gast steht, kann sich an der Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land beteiligen: ob der Handwerksbetrieb, der Einkaufsmarkt um die Ecke, der Bäcker, der Metzger, der Hotelier, der Vermieter, der Taxifahrer, die Kommunen oder auch Ärzte, Büros sowie alle weiteren Unternehmen im Dienstleistungsbereich.

Als Projektleiter dieses erfolgreichen Landkreisprojekts freue ich mich, dass das goldene Qualitätssiegel ‚Qualität auf allen Ebenen‘ immer mehr als Markenzeichen für bestes Qualitätsbewusstsein im Servicebereich wahrgenommen und wertgeschätzt wird.“

Thomas Birner  
Projektleiter  
Qualitätsoffensive BG