

PresseInformation

Press-Release - Communiqué de Presse
Abdruck honorarfrei - Belegexemplar erbeten
Publication free of charge - File copy requested
Publication gratuite - Sollicitons exemplaire publié

19.02.2010

**Service-Offensive erreicht mit 30 „Wunscherfüllern“ wichtigen Meilenstein
HOTEL an der Marienkirche erhält Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland**

+++ Lübeck. **Lübeck hat mit 30 geprüften Servicepartnern ein wichtiges Etappenziel auf dem Weg zur servicefreundlichsten Stadt Schleswig-Holsteins erreicht.** Im Jahr 2007 startete die Lübeck und Travemünde Marketing GmbH (LTM) unter dem Motto „Wir sind Wunscherfüller“ ihre Service-Offensive in der Hansestadt Lübeck, um die Qualität von Service und Dienstleistung in gelebte Gastfreundschaft zu verwandeln. „Unser Ziel ist, mit insgesamt 50 zertifizierten Partnern die service- und gastfreundlichste Stadt Schleswig-Holsteins wird,“ so LTM-Geschäftsführerin Andrea Gastager, „Ich wünsche mir eine ganze Stadt voller begeisterter Wunscherfüller und glücklicher Gäste.“ Ein wichtiger Meilenstein auf dem Weg dorthin ist nun erreicht: das Hotel an der Marienkirche erhielt heute als 30. Servicepartner von der Prüfstelle am Institut für Management und Tourismus der Fachhochschule Westküste offiziell das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland. Die Urkunde übergab Susanne Brennecke von der Fachhochschule Westküste an die beiden stolzen Inhaberinnen Astrid Lindberg und Heike Schüttler und gratulierte herzlich zur Zertifizierung: „Sie sind nun echte Wunscherfüller und signalisieren Ihren Gästen mit dem Siegel, dass sie auf Ihre intensiven Qualitätsbemühungen vertrauen können. Wir sind begeistert, dass so viele Lübecker Betriebe mit Hilfe des Schulungs- und Zertifizierungsprogramms ihren Service immer weiter verbessern!“ Die Grundlage der Service-Offensive in der Hansestadt Lübeck bildet die Initiative „ServiceQualität Deutschland“ des Deutschen Tourismusverbandes e.V. (DTV), zu der sich mittlerweile fünfzehn Bundesländer zusammengeschlossen haben, um die Dienstleistungsqualität im Reiseland Deutschland zu sichern und auszubauen.

Die LTM-Kampagne „Wir sind Wunscherfüller“ ist auf dem Deutschen Tourismustag 2009 mit dem Deutschen Tourismuspreis in der Kategorie „Sonderpreis ServiceQualität“ ausgezeichnet worden. „Diese Auszeichnung ist für uns ein wichtiger Ansporn, den Servicegedanken in der Hansestadt noch weiter zu entwickeln und neue Partner zu gewinnen,“ so Andrea Gastager, LTM-Geschäftsführerin, „Wir werden die Service-Offensive mit Begeisterung vorantreiben und weiterhin aus vollem Herzen Überzeugungsarbeit in Sachen Kundenzufriedenheit, Qualität und Service leisten.“ Die Service-Offensive in Lübeck und Travemünde wurde 2008 bereits mit dem „Innovationspreis des Stadtmarketingpreises Schleswig-Holstein“ ausgezeichnet.

Zurzeit gibt es in Lübeck und Travemünde 30 zertifizierte Betriebe und 180 ausgebildete Qualitäts-Coaches aus insgesamt 66 Partnerunternehmen. An dem Projekt beteiligen sich Hotels, Gaststätten, Einzelhandelsgeschäfte, Restaurants, Museen, Taxiunternehmen, Zahnarztpraxen und noch viele mehr. Die Service-Offensive wird von der Volksbank Lübeck als Hauptsponsor unterstützt. Die Kaufmannschaft zu

Lübeck, der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband in der Hansestadt Lübeck, die Travemünder Wirtschaftsgemeinschaft e.V., die Industrie- und Handelskammer zu Lübeck sowie das Lübeck-Management e.V. haben die Service-Patenschaft für die Kampagne übernommen.

Die LTM vermarktet die bundesweite Initiative „ServiceQualität Deutschland“ im Rahmen des Projekts als einzige Stadt mit begleitenden Maßnahmen und branchenübergreifenden Aktivitäten, um das Thema emotional aufzubereiten und anschaulich zu machen. Regelmäßige Seminare, in denen Mitarbeiter teilnehmender Betriebe von der Fachhochschule Westküste zu Service-Coaches ausgebildet werden, die „runden Tische“ der LTM, Weiterbildungsangebote in Kooperation mit der Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein und der Sprachschule inlingua sowie die neuen „Wunscherfüller-Pauschalen“ im Pauschalkatalog 2010 tragen zur stetigen Weiterentwicklung der Service-Offensive in der Hansestadt und zur Motivation der Servicepartner bei. Höhepunkt der Aktivitäten ist die jährliche Votingaktion und feierliche Verleihung des Service-Award „ISA“ für den „perfekten Wunscherfüller“. Preisträger des Publikumspreises 2009 wurde die Karstadt Warenhaus GmbH in Lübeck, der Jurypreis 2009 ging an das Grand SPA Resort A-ROSA Travemünde. Der Service-Award 2010 wird am 27. September 2010 im Rahmen des Forums „Marketingfieber“ vergeben. Im Rahmen einer breit angelegten Aktion können alle Gäste und Bürger bis zum 31. August für ihren persönlichen Wunscherfüller in Lübeck und Travemünde unter www.luebeck-wunscherfueller.de abstimmen.

„Wir möchten alle Dienstleistungsunternehmen in Lübeck und Travemünde mit dem Service-Virus anstecken“, so Andrea Gastager, LTM-Geschäftsführerin, „Der Gast muss die Freude und Begeisterung bei all seinen Aktivitäten während des gesamten Lübeck-Aufenthaltes spüren und erleben“. Ob bei der Taxifahrt zur Unterkunft, an der Hotelrezeption, beim Kauf einer Postkarte, bei der Bestellung im Restaurant, beim Stadtrundgang, der Kanalrundfahrt oder beim Kauf der Eintrittskarte im Museum – überall stehen der Servicegedanke und die Kundenzufriedenheit im Vordergrund.

Die 30 zertifizierten Servicepartner sind: Andreas Hagenow Taxi, Hotel Lindenhof, Lübeck und Travemünde Marketing GmbH, Kaufhaus Matzen, Lübecker Musik- und Kongresshalle, Evershof, Hof Thorn, Stadtverkehr Lübeck GmbH (mit Lübeck-Travemünde-Verkehrsgesellschaft), Raiffeisenbank Travemünde, protect net GmbH, Hotel Zur alten Stadtmauer, Könemann Schifffahrt GmbH, Fleischerei Lohff, Gästeservice Lübeck, Hotel Excelsior, Ferienwohnung Rosenhaus, Karstadt Lübeck, Klassik-Altstadt Hotel, Strandkorbvermietung Aichholzer, Zahnzentrum Lübeck, Hotel Grüner Jäger, Löwen Apotheke, Fachbereich Bibliothek der Hansestadt Lübeck, Fachbereich Familienhilfen der Hansestadt Lübeck, Zahnarztpraxis Dr. Dreesen und Dr. von Zydowitz, Jugendherberge Lübeck "Vor dem Burgtor", Theodor-Schwartz-Haus, J.G. Niederegger GmbH & Co. KG, Das Kabinett – Wohnen und Schönes, Hotel an der Marienkirche.

Leistungsträger, die an einer Mitgliedschaft interessiert sind und weitere Informationen wünschen, wenden sich bitte an: Lübeck und Travemünde Marketing GmbH, Frau Andrea Gastager, Holstentorplatz 1, 23552 Lübeck, Tel.: 0451/4091-902, Email: andrea.gastager@luebeck-tourismus.de, www.luebeck-wunscherfueller.de.+++

6.358 Zeichen