

Servicequalität Baden-Württemberg

Die Service-Initiative Baden-Württemberg wurde von den baden-württembergischen Institutionen Tourismus-Marketing GmbH, Heilbäderverband, DEHOGA sowie dem Industrie- und Handelskammertag ins Leben gerufen und vom Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg unterstützt. Um sich selbst stets zu überprüfen und sich zum Wohle des Gastes weiter zu verbessern, hat sich die Kultur- und Tourist-Info dieser Initiative angeschlossen.

Die Mitarbeiterinnen der Kultur- und Tourist-Info nehmen regelmäßig am Programm der „Tourismus-Marketing GmbH“ teil und setzen ein System zur Qualitätssicherung ein. Betriebe mit dem Service-Q überlassen Qualität nicht dem Zufall:

Sie sammeln und belohnen regelmäßig Service-Ideen der Mitarbeiter.

Sie bilden sich regelmäßig weiter.

Sie verstehen sich als Qualitäts-Team und arbeiten gemeinsam für erstklassigen Service.

Jeder Mitarbeiter ist Ansprechpartner für Fragen und Wünsche der Gäste.

„I-Marke“: Qualitätssiegel des Deutschen Tourismusverbandes e.V. für Tourist-Informationen

Diese Auszeichnung erhalten nur Tourist-Infos, die über eine sehr gute Beratungsqualität verfügen, umfangreiche touristische Informationen und zusätzliche Dienstleistungen für Gäste anbieten. Der DTV hat diese Servicestandards bundesweit festgelegt und es erfolgt auch eine Kontrolle über „Mystery-Checks“. Das an zentralen Punkten im Ort befindliche rote Hinweisschild mit dem charakteristischen „I“ führt die Gäste auf dem schnellsten Weg zur Tourist-Information.