

Ferienwohnung Gronen in Boppard-Oppenheim ist erster zertifizierter Qualitätsbetrieb in der Region „Romantischer Rhein“;

Datum: 15.05.2007

Bürgermeister Dr. Walter Bersch gratuliert!



Die Ferienwohnung Gronen in der Moselstraße in Boppard-Oppenheim erhielt neben 32 weiteren Betrieben am 08.05.2007 auf dem Qualitätstag Rheinland-Pfalz im Atrium Hotel Mainz das Gütesiegel Qualitätsbetrieb verliehen. Margit Gronen, Inhaberin der Ferienwohnung, nahm als zertifizierter Qualitäts-Coach die Urkunde von Prof. Dr. Siegfried Englert, Staatssekretär im Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau des Landes Rheinland-Pfalz, entgegen.

Die Ferienwohnung Gronen ist somit die erste Ferienwohnung der Region „Romantischer Rhein“, die dieses Gütesiegel erworben hat und gehört damit zu über 740 Dienstleistungsunternehmen in Rheinland-Pfalz, die sich durch ihre Teilnahme an einem Seminar der Initiative „ServiceQualität Rheinland-Pfalz“ für ein konsequentes Qualitätsmanagement entschieden haben.

Margit Gronen hat erkannt, dass die Zufriedenheit der Gäste nicht nur durch die 4 Sterne für die Ausstattung ihrer Ferienwohnungen erreicht wird, denn eine gute Ausstattung wird von den Gästen erwartet – im Bereich Servicequalität unterscheiden sich die Betriebe! „Wenn ich einen Gast positiv überraschen kann, ist er mehr als zufrieden – er ist begeistert.“

Die Vergabe des Gütesiegels beruht in der Stufe 1 auf einer Selbstdeklaration der Unternehmen, die von externen Prüfern kontrolliert wird. Bevor die Betriebe zertifiziert werden können, muss sich mindestens ein Mitarbeiter zum sogenannten Qualitäts-Coach ausbilden lassen. „In den Schulungen werden touristische Dienstleistungen konsequent aus der Gast-Perspektive analysiert“, sagt Dirk Weidemann, Projektleiter der „Servicequalität Rheinland-Pfalz“.

Zu Margit Gronens Aufgaben als Qualitäts-Coach gehört es, Verbesserungsprozesse anzustoßen und die Dienstleistungsorientierung des Betriebes kontinuierlich zu fördern. Ihr Ziel ist es daher nicht nur, die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden zu ermitteln und zu erfüllen, sondern, wenn möglich, gar zu übertreffen. Um die Zertifizierung zu beantragen, muss das Unternehmen eine IST-Analyse durchführen, den derzeitigen Stand im Bereich Service- und Reklamationsmanagement detailliert auflisten und mindestens 8 Verbesserungsvorschläge unterbreiten, die innerhalb eines Jahres umgesetzt werden müssen.

Die Prüfer sind sich einig: „In diesem Betrieb ist der Qualitätsgedanke vorherrschend.“ Da die meisten Gäste über das Internet auf die Ferienwohnung Gronen in Boppard-Oppenheim aufmerksam werden und auch die Buchung meist online erfolgt, hat sich Margit Gronen zum Ziel gesetzt, die Qualität der Website weiter zu verbessern und u.a. einen Belegungsplan zu integrieren. Auch sollen Kundenwünsche künftig noch gezielter ermittelt werden. Daher wird ab sofort eine Kundenwunschkarte versandt oder bei der Anreise dem Gast ausgehändigt, auf der er alle seine Wünsche vermerken kann, wie z.B. Einkaufs- und Getränkeservice, Auswahl eines individuellen Kopfkissens, eine organisierte Weinprobe oder auch eine geführte Wanderung durch die Ehrbachklamm.

Bürgermeister Dr. Walter Bersch: „Gratulation an Familie Gronen! Ich freue mich, dass die Ferienwohnung Gronen in Sachen Service-Qualität weit über die Grenzen von Boppard Maßstäbe setzt. Es ist hervorragend, dass wir mit der ersten zertifizierten Ferienwohnung in der Region „Romantischer Rhein“ Vorreiter auf diesem Gebiet sind!“

Beim „Qualitätstag Rheinland-Pfalz“ überreichte Prof. Dr. Siegfried Englert, Staatssekretär im Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und Weinbau, Frau Margit Gronen, Inhaberin der Ferienwohnung Gronen in der Moselstraße in Boppard-Oppenheim, das Gütesiegel „Qualitätsbetrieb“.