



# ERZGEBIRGE

DIE ERLEBNISHEIMAT

05.05.2022 10:00 CEST

## TVE verteidigt erfolgreich Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland Stufe II

**Annaberg-Buchholz, 05. Mai 2022.** Der Tourismusverband Erzgebirge e.V. (TVE) hat das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland Stufe II erfolgreich verteidigt und verschreibt sich dem Thema Qualität als eines seiner wichtigsten Hauptthemen. Bereits seit dem Jahr 2015 nutzt der TVE das System.

ServiceQualität Deutschland ist ein Schulungs- und Zertifizierungsprogramm für kleine und mittelständische Dienstleister im Tourismus und unterstützt bei der Verbesserung der Servicequalität. Hierbei stehen verschiedene

Werkzeuge zur Verfügung, aus denen später Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet werden.

Zentrale Frage im Rezertifizierungsprozess des TVE war die Verbesserung der Servicequalität gegenüber der Gäste-Zielgruppe und den Mitgliedern des Verbandes, um als Netzwerker und Impulsgeber für Qualitätsarbeit und -weiterentwicklung zu fungieren.

Für die bestmögliche Überprüfung und Anpassung interner Prozesse hat der TVE im Rahmen der Rezertifizierung auf verschiedene Werkzeuge und Methoden zurückgegriffen. Einen wichtigen Baustein stellte dabei die Analyse der verschiedenen Kommunikationspunkte zum Gast im Rahmen seiner Reise vor, während und nach seinem Aufenthalt dar. Zudem wurde ein MysteryCheck (unabhängige Prüfung durch einen Experten zu einem unangekündigten Zeitpunkt) in der Geschäftsstelle Annaberg-Buchholz durchgeführt, um wichtige Erkenntnisse zu gewinnen, z.B. wurde das Erscheinungsbild der Geschäftsstelle überprüft oder Auffindbarkeit und Wirkung der Website untersucht etc. und daraus folgend entsprechende Schritte abzuleiten.

Mit Stand 2021 sind im Erzgebirge derzeit 40 Unternehmen mit ServiceQualität Deutschland zertifiziert, darunter sogar fünf Unternehmen mit Stufe III, der höchsten Zertifizierung mit Qualitätsaudit.

Hintergrundinformation: ServiceQualität Deutschland ist ein Schulungs- und Zertifizierungsprogramm für kleine und mittelständische Dienstleister im Tourismus. Seit 2001 unterstützt es Unternehmen bei der Verbesserung ihrer Servicequalität. Mithilfe eines praxisnahen Systems lässt es sich einfach in den Betriebsalltag integrieren. Insgesamt gibt es drei Q-Stufen, dabei ist Stufe III die höchste Zertifizierung. Weitere Informationen unter: [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

## **Kontakt & Informationen**

Tourismusverband Erzgebirge e.V.

Victoria Kalbitz

Produktmanagement Destinationsentwicklung und Innenmarketing

Adam-Ries-Straße 16, 09456 Annaberg-Buchholz

Tel. +49 (0) 3733 188 000

[info@erzgebirge-tourismus.de](mailto:info@erzgebirge-tourismus.de)

---

## Über den Tourismusverband Erzgebirge e.V.

Der Tourismusverband Erzgebirge e.V. ist die Dachorganisation für die nationale und internationale Vermarktung der Reiseregion Erzgebirge. Ausgezeichnete Rad- & Wanderwege, Wintersportmöglichkeiten, über 800 Jahre Bergbautradition, weltbekannte Weihnachtsbräuche & Handwerkskunst sowie historische Dampfeisenbahnen: Wer in das Erzgebirge im Süden Sachsens aufbricht, lernt eine zweite Heimat kennen – **die Erlebnisheimat**. Modern und traditionell, mit Geschichte und Geschichten!

## Kontaktpersonen



**Pressekontakt | Claudia Brödner**

Pressekontakt

[presse@erzgebirge-tourismus.de](mailto:presse@erzgebirge-tourismus.de)

+49 (0)3733 188 00-23