

Zertifizierter Service im Land Fleesensee

12 Qualitäts-Coaches sichern Service Qualität in Deutschlands größter Ferien- und Freizeitanlage

(Göhren-Lebbin, 23.04.2009) Qualität und ausgezeichneter Service haben im Land Fleesensee höchste Priorität und zeichnen Deutschlands größte Ferien- und Freizeitanlage in jeder Hinsicht aus. Die hohen Erwartungen der Gäste an den Service sollen hier jederzeit erfüllt werden. Um das gleichbleibend hohe Service-Niveau in nachvollziehbarer Weise unter Beweis zu stellen, hat sich das gesamte Resort Land Fleesensee – und damit erstmalig eine komplette Destination in Deutschland – erfolgreich der Zertifizierung im Rahmen der Qualitätsinitiative „ServiceQualität Deutschland“ unterworfen.



v.l.n.r.: Michael Blind (Direktor DORFHOTEL Fleesensee), Daniel Bojahr (Direktor Radisson SAS Resort Schloss Fleesensee), Stefan Mangold (Clubdirektor ROBINSON Club Fleesensee), Bärbel Hessel (SPA Managerin Fleesensee SPA), Thomas Döbber-Rüther (Geschäftsführer Land Fleesensee Tourismus Marketing GmbH)

Guido Zöllick, Präsident des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e.V., überreichte den verantwortlichen Direktoren und Managern des Land Fleesensee die Zertifikate am 16.04.2009 in der Weißen Wiek im IBEROTEL Boltenhagen. Ziel der „ServiceQualität Deutschland“, welches unter der Federführung des Deutschen Tourismusverbandes steht, ist das Qualitätsbewusstsein von Dienstleistungsunternehmen zu steigern, die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Branchen zu fördern und die Servicementalität zu verbessern.

Die Zertifizierung sieht ein dreistufiges Programm vor. Zwölf Servicekräfte des Land Fleesensee wurden zunächst von der DEHOGA in einem zweitägigen Seminar zu Qualität-Coaches geschult. Die Ausbildung umfasste unter anderem Grundlagen des Qualitätsmanagements, Kenntnisse über Serviceketten und Qualitätsbausteine sowie das Beschwerdemanagement. Seither haben die Qualitäts-Coaches das Erlernte in allen

Verantwortlich für den Inhalt:
 Thomas Döbber-Rüther
 Geschäftsführer / Managing Director
 Land Fleesensee
 Tourismus Marketing GmbH
 Marktplatz 12
 17213 Göhren-Lebbin
 Telefon: +49 (0) 39932 / 800-103
 Telefax: +49 (0) 39932 / 800-102
 E-Mail: tdr@fleesensee.de
 Internet: www.fleesensee.de
 Geschäftsführer:
 Detlev U. Fricke
 Thomas Döbber-Rüther
 Gerichtsstand:
 Amtsgericht Neubrandenburg
 HRB 6619

Partnerbetrieben des Resorts umgesetzt und tragen zur kontinuierlichen Verbesserung des Service im Land Fleesensee und damit insgesamt zur Sicherung der hohen Service-Standards bei.



Fred Schuhr (rechts, Projektleiter „ServiceQualität Deutschland bei der DEHOGA Mecklenburg-Vorpommern) und die 12 Qualitäts-Coaches im Land Fleesensee

Nach dieser zweiten Phase wurde die Umsetzung der Maßnahmen im Land Fleesensee durch eine unabhängige Prüfstelle des Landes Mecklenburg-Vorpommern überprüft und das Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“ für den Zeitraum von drei Jahren an das DORFHOTEL Fleesensee, das Radisson SAS Resort Schloss Fleesensee, den ROBINSON Club Fleesensee, das Fleesensee SPA, den Golf & Country Club Fleesensee und die Land Fleesensee Tourismus Marketing GmbH verliehen. Alle Betriebe unterziehen sich zukünftig einer jährlichen Erfolgskontrolle, so dass eine kontinuierliche Service-Qualität sichergestellt werden kann.

Weitere Informationen zu Land Fleesensee unter www.fleesensee.de, zur DEHOGA-Initiative „ServiceQualität Deutschland“ unter www.dehoga-mv.de.

Pressekontakt:
jumpr Team für Kommunikation
Ulrike Meyer und Jörg Meyer
Postfach 100 919
45409 Mülheim an der Ruhr
Telefon: 0208-389 220
Telefax: 0208-389 222
E-Mail: post@jumpr.de
Internet: www.jumpr.eu

Über ein Belegexemplar freuen wir uns!

026-02-09

Seite 2 von 2

Presseinformation

Verantwortlich für den Inhalt:
Thomas Döbber-Rüther
Geschäftsführer / Managing Director
Land Fleesensee
Tourismus Marketing GmbH
Marktplatz 12
17213 Göhren-Lebbin
Telefon: +49 (0) 39932 / 800-103
Telefax: +49 (0) 39932 / 800-102
E-Mail: tdr@fleesensee.de
Internet: www.fleesensee.de
Geschäftsführer:
Detlev U. Fricke
Thomas Döbber-Rüther
Gerichtsstand:
Amtsgericht Neubrandenburg
HRB 6619