

# Servicequalität an erster Stelle

**AUSZEICHNUNG** Gütesiegel für das Waloseum und die Seehundstation

Im Rahmen der Qualitätsoffensive „Servicequalität in Deutschland Niedersachsen“ wurde das begehrte Gütesiegel dem Waloseum sowie der Seehundstation Nationalparkhaus verliehen.

**OSTERMARSCH/AS** – Qualität und guter Service sind in allen touristischen Bereichen sehr gefragt. Mit dem Qualitätssiegel „Q“ zeichnet die Qualitätsoffensive Unternehmen aus allen touristischen Bereichen aus, die den Besuchern hervorragende Serviceleistungen bieten. Ab heute darf sich auch das Waloseum mit der Seehundstation Nationalparkhaus zu den Servicegewinnern zählen und die begehrte Plakette anbringen.

Vor der Saison hatte Geschäftsführer Peter Lienau die Idee von den Wirtschaftsbetrieben der Stadt Norden aufgegriffen und den Antrag für das Qualitätssiegel gestellt. Am Tourismustag in Osnabrück gab es dann die offizielle Zusage für die Auszeichnung.

Eine verdeckte Überprüfung (Mystery Check) fand statt, bei dem einzelne Punkte bewertet wurden. Dazu zählte unter anderem die Freundlichkeit und das Hintergrund-



Behrend Brechters (erster Vorsitzender des Vereines zur Erforschung und Erhaltung des Seehundes e.V.) und Peter Lienau (Geschäftsführer) beim Anbringen der Plakette (Qualitätssiegel).

FOTO: STELLAMANN'S

wissen der Mitarbeiter sowie die Bewertung der durchgeführten Bildungsaktionen.

*„Ziel soll es sein, betriebliche Abläufe zu optimieren“*

PETER LIENAU

Einmal jährlich findet eine solche Qualitätsüberprüfung statt. Eine konsequente Weiterentwicklung ist daher erforderlich. „Ziel soll es unter anderem sein, betriebliche

Abläufe zu optimieren. Dazu gehören auch die Verbesserungsmaßnahmen im Bereich der Selbstkontrolle um die Geschäftsführung, des Vorstandes und der Mitarbeiter, so berichtete Geschäftsführer Lienau.

50 Mitarbeiter haben an einer landesweiten Schulung von Björn Grimm teilgenommen, um die Servicequalität zu verbessern.

Entscheidend für die andauernde Qualitätssicherung sind vor allem die Rückmeldungen der Besucher. Zukünftig werden in der Seehundstation wie auch im Waloseum Evaluationsbögen ausliegen, die von den Besuchern ausgefüllt werden sollen, um Anregungen für künftige Verbesserungsmaßnahmen umsetzen zu können.