



HBB

**Handelsverband
Berlin-Brandenburg e.V.**

Hauptgeschäftsstelle

Presseinformation

HBB unterstützt Initiative „ServiceQualität“ in Berlin

Am 1. September startet nun auch in Berlin das bundesweite Schulungs- und Zertifizierungssystem „ServiceQualität Deutschland“, das durch das Deutsche Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin angeboten wird.

Das DSFT, die zentrale Weiterbildungseinrichtung der deutschen Tourismusbranche, kooperiert dabei mit dem Deutschen Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) Berlin, der Berlin Tourismus Marketing GmbH (BTM), der Industrie- und Handelskammer (IHK) zu Berlin und dem Handelsverband Berlin-Brandenburg (HBB).

Äußeres Kennzeichen der zertifizierten Unternehmen in Deutschland ist das Service-Q, das führende Qualitätssymbol im touristischen Dienstleistungsbereich.

„Auch im Berliner Einzelhandel wird das Service-Q zukünftig ein neues Qualitätssiegel darstellen. Die Unternehmen erhalten mit der Zertifizierung die Möglichkeit, sich im Wettbewerb und gegenüber den Kunden noch überzeugender zu präsentieren“, so Karin Genrich, Präsidentin des HBB.

In der im September beginnenden ersten Stufe werden Beschäftigte in zweitägigen Seminaren zu Qualitätscoachen ausgebildet, die anschließend in ihren Betrieben Abläufe aus Kundensicht analysieren, Schwachstellen erkennen und Maßnahmenpläne erarbeiten, um eine nachhaltige Sicherung und Verbesserung der Servicequalität zu erreichen. Weiterführende Informationen zum Schulungs- und Zertifizierungssystem „ServiceQualität Deutschland“ gibt es unter folgender Internetadresse: <http://servicequalitaet.dsft-berlin.de>.

Berlin, 20. August 2008

Nils Busch-Petersen
Hauptgeschäftsführer
Telefon: 0172 - 910 41 41

Haus des Handels
Mehringdamm 48
10961 BERLIN
Telefon (030) 881 77 38
Telefax (030) 881 18 65
info@hbb-ev.de

Berliner Volksbank
Konto-Nr. 1734304006
BLZ 100 900 00