



Es gilt das gesprochene Wort!

Sperrfrist: 13. Oktober 2010, 12:15 Uhr

Impulsreferat

der
Bayerischen Staatssekretärin
für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie

Katja Hessel

anlässlich
des Qualitätstags des BHG

am 13. Oktober 2010
in München

Begrüßung

Sehr geehrter Herr Präsident,

(Siegfried Gallus, Präsident des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes)

sehr geehrter Herr Grunwald,

(Regierungspräsident von Niederbayern und Präsident des Tourismusverbandes Ostbayern)

meine sehr verehrten Damen und Herren!

Anlass

Vielen Dank für die Einladung zum **zweiten Bayerischen Qualitätstag des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes.**

Erlebnis im Buchheim Museum

Gerade weil wir beim heutigen Qualitätstag durch das Motto „**Abheben mit Qualität**“ das Bild des Fliegens bemühen, möchte ich Ihnen ein Erlebnis nicht vorenthalten, dass Herr Gallus und ich vor 8 Tagen hatten.

Bei einer Tourismus-Preisverleihung im Buchheim Museum hat Frau Buchheim, die Witwe des Museumsgründers Lothar-Günther Buchheim, von einem lange zurückliegenden Japan-Urlaub mit ihrem Mann berichtet.

Während diesem hatten beide kurzfristig den Entschluss gefasst, nach Yokohama zu fliegen.

Auf ihre Frage, wie sie denn dorthin kämen, ernteten sie immer wieder ein freundliches Lächeln und eine Verbeugung – Englisch war damals in Japan noch nicht sehr verbreitet.

Der **entscheidende Service**, nämlich die Auskunft, wie die Buchheims einen Flug nach Yokohama bekommen, blieb aus.

Die Folge war, dass Herr und Frau Buchheim unverrichteter Dinge den Zug nach Yokohama genommen haben.

Folgen von mangelndem Service

Diese Geschichte verdeutlicht, wie sich **fehlender Service** einprägen kann. **Mängel** bleiben haften – auch wenn sie nur klein sind und sonst alles perfekt war.

ServiceQualität Deutschland in Bayern

Die **Initiative „ServiceQualität Deutschland“** des Deutschen Tourismusverbandes setzt deshalb in Partnerschaft mit dem Bayerischen Hotel- und Gaststättenverband genau am richtigen Punkt an.

Vorteile der Zertifizierung

Meine Damen und Herren!

Für die ausgezeichneten Unternehmen und Einrichtungen hat die **Zertifizierung „ServiceQualität Deutschland in Bayern“** mehrere Vorteile.

Zum einen hat sie eine Binnenwirkung, indem sie zur internen Prozessoptimierung beiträgt.

Zum anderen erzeugt die Zertifizierung auch eine Außenwirkung, weil sie ein **sichtbares Zeichen** an den Kunden **für gelebte Servicequalität** darstellt. Dadurch ist die Auszeichnung auch ein wesentlicher **Wettbewerbs- und Standortfaktor**, den es über gezielte Werbung und Öffentlichkeitsarbeit gegenüber der in- und ausländischen Konkurrenz zu nutzen gilt.

Konzept ist überzeugend

Ich gebe zu:

- Wir waren **nicht die Ersten auf Bundesebene**.
- Wir haben uns die **Anschubfinanzierung von 500.000 Euro** gut überlegt, weil es bereits eine Vielzahl von Qualitätssiegeln gab.
- Aber das Konzept hat das **Bayerische Wirtschaftsministerium** überzeugt.

Hohe Resonanz...

Die Resonanz gibt uns heute recht:

Mittlerweile haben wir im Freistaat mehr als **1.500 ausgebildete Qualitäts-Coaches** und – nach dem heutigen Tag – **fast 240 zertifizierte Unternehmen und Einrichtungen**.

Heute werden **mehr als 50** die Auszeichnung „**ServiceQualität Deutschland**“ erhalten.

...in allen 3 Stufen

Die **Stufe 1** bei ServiceQ, quasi die Economy Class, ist und bleibt unser **wichtigstes Angebot**. Das zeigt auch die heutige Veranstaltung wieder.

Ich freue mich, dass wir in Bayern nun aber auch Betriebe bekommen, wo Gäste und Kunden die nächsten 3 Jahre in Sachen ServiceQualität **Business und sogar First Class** fliegen können.

Denn wir können heute erstmals in Bayern Zertifizierungen **in allen Qualitäts-Stufen von 1 bis 3** erteilen.

Immer breitere Nachfrage

Besonders freut es mich auch, dass die **Nachfrage** nach der Zertifizierung ServiceQualität Deutschland **immer breitere Formen** annimmt. Erst im Spätsommer haben Minister Zeil und Präsident Gallus der ersten **Klinik** in Bayern die Urkunde überreichen können. Heute kommen der bayernweit **erste Friseur** und die **erste Kommune** hinzu.

Ich bin mir sicher: Herr Gallus hat nicht unerheblichen Anteil, dass seine Heimatstadt Beilngries **als erste bayerische Qualitätsstadt** hier wieder eine Pionierrolle inne hat.

Appell an andere Gemeinden...

Ich hoffe, dass dies ein Signal für andere touristisch geprägte Gemeinden ist.

Es wäre schön, wenn zum Beispiel unsere Olympia-Kandidaten das Q-Ticket lösen und damit neuen Rückenwind erhalten würden.

...und Branchen

Ich möchte aber auch alle **Dienstleistungsunternehmen** aus anderen Zweigen und Branchen dazu einladen, mit ServiceQ den Einstieg in ein **umfassendes Qualitätsmanagementsystem** zu schaffen.

Denn Servicequalität ist in der gesamten Dienstleistungswirtschaft das entscheidende **Wettbewerbsinstrument der Zukunft**.

Tourismus braucht mehr Servicequalität

Meine Damen und Herren!

Gerade der Tourismus kann einen nochmaligen **Qualitätssprung** erzielen. Eine **verbesserte Servicementalität** steigert die Attraktivität der Destinationen in Deutschland. Die Wahl des Veranstaltungsortes hier am **Flughafen** hat für mich deshalb Symbolcharakter.

Gilt es doch, dem Kunden hohe Servicequalität zu bieten, sobald er bayerischen Boden betritt und nicht nur punktuell und erst irgendwann.

Erfolg des Bayerntourismus

Meine Damen und Herren!

Der Bayerntourismus hat uns 2010 bisher **sehr viel Freude** bereitet:

- In den ersten 8 Monaten konnten wir mit rund 19 Millionen **Ankünften** ein **Plus von 6,8 %** erzielen.
- Auch die **Übernachtungen** haben in diesem Zeitraum stark angezogen mit einem **Zuwachs von 3,5 %** auf über 53 Millionen.

Bemerkenswert dabei ist, dass der **Freistaat** als nationaler Tourismus-Champion nach langer Zeit erstmals wieder **Marktanteile in Deutschland zurück erobert**: Die **Wachstumsraten** liegen alle deutlich **über dem Bundesschnitt!**

Ich rechne daher fest damit, dass wir 2010 nach nur einem Jahr Pause wieder einen neuen Gästerekord erzielen werden. Zu diesem Erfolg haben viele Akteure und **Faktoren** beigetragen.

Erfolgsfaktor Mehrwertsteuer- reduzierung

Einer dieser **Faktoren** war die **Reduzierung des Mehrwertsteuersatzes für Beherbergungsleistungen**, den wir in den Koalitionsverhandlungen im Bund durchgesetzt haben.

Diese Verringerung der Steuerbelastung war richtig, denn infolge dessen wurden nicht nur Preise gesenkt, sondern was viel wichtiger ist: Löhne erhöht, Investitionen durchgeführt und Arbeitsplätze geschaffen.

Außerdem wurden dadurch **Wettbewerbsverzerrungen** gegenüber unseren Nachbarländern **beseitigt**.

Ich halte nichts davon, erst einen solchen Beschluss zur Entlastung unserer Beherbergungsbetriebe zu treffen und diesen dann nach nur einem halben Jahr wieder in Frage zu stellen. **Politik muss ebenso wie Servicequalität verlässlich sein.**

Neues TPK

Meine Damen und Herren!

16 Jahre sind es nun her, dass das letzte **tourismuspolitische Konzept der Staatsregierung** in Kraft getreten ist.

Minister Zeil und ich haben bei unserem Amtsantritt vor zwei Jahren gesagt: Bei allem Verständnis dafür, dass sich die Grundwerte im Tourismus kaum ändern - aber der alte Kompass hat ausgedient. Wir brauchen für den Bayerntourismus ein **modernes Navigationssystem**.

Wir sind mit dem Konzept **auf der Zielgeraden**. In den vergangenen Monaten haben wir es in enger Abstimmung mit den touristischen Verbänden entwickelt. Der Bayerische Hotel- und Gaststättenverband war uns hierbei eine wichtige Stütze.

Hierzu an dieser Stelle mein expliziter Dank für Ihren fachlichen Input und die ausgezeichnete Kooperation.

Es ist uns wichtig, dass wir beim neuen Tourismusleitbild Sie alle mitnehmen können. Denn Sie sind es, die dieses Leitbild künftig verkörpern und mit Leben füllen werden!

In einer Woche wollen wir das Konzept im bayerischen Kabinett vorstellen. Ich bin zuversichtlich, dass es auf breite Zustimmung stößt.

Danach werden wir es unmittelbar den Tourismusakteuren im Freistaat bereit stellen und im Lande kommunizieren.

Ohne dem Ergebnis zu sehr vorgreifen zu wollen, möchte ich den Qualitätstag nutzen, um Ihnen ein paar **Vorabinformationen** zu geben:

- Das neue tourismuspolitische Konzept wird weder ein Maßnahmenplan noch ein Marketingdokument oder eine wissenschaftliche Studie sein, sondern ein **fachpolitisches Grundsatzprogramm**.
- Wir werden damit den Bayerntourismus nicht auf den Kopf stellen. Dazu besteht keine Notwendigkeit. Leitgedanke war vielmehr **„Evolution statt Revolution“**.
- Was Minister Zeil und ich wollen ist, dass wir hierin die **wichtigsten Kernbotschaften** verankern, die den Tourismus in Bayern in den kommenden Jahren navigieren sollen.

Die Qualitätsstrategien, zu denen insbesondere die **Initiative „ServiceQualität Deutschland in Bayern“** zählt, stehen dabei mit an vorderster Stelle.

Ziel muss es nach meiner Überzeugung sein, dass Bayern als Tourismusland Nr. 1 in Deutschland **auch hinsichtlich der Servicequalität** eine **Vorreiterrolle** einnimmt. Anerkannte Klassifizierungen – wie die heute an Sie zu vergebenden – sind dabei wichtige Qualitätstreiber.

Schluss

Meine Damen und Herren!

Im Strafvollzug gilt der Spruch: *„Qualität ist, wenn das Produkt so gut ist, dass der Kunde für immer wegbleibt.“* In der Wirtschaft muss es heißen: *„Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt und nicht das Produkt“.*

Sie, meine sehr geehrten Damen und Herren, können sehr stolz auf sich und das Erreichte sein.

Denn Sie leben **Servicequalität** und tragen dadurch dazu bei, dass die Kunden gerne zurückkommen und nicht wegbleiben.

Mit dem **Zertifikat ServiceQualität Deutschland** erhalten Sie heute einen sichtbaren Beleg für alle ihre Anstrengungen und die ihrer Mitarbeiter.

Dafür gelten Ihnen allen mein Dank und meine ausdrückliche Anerkennung. Bedanken möchte ich mich auch noch mal bei Ihnen, Herrn Gallus und Ihrem Q-Team.

Ich denke, dass wir jetzt die richtige Reisehöhe erreicht haben, um mit der Verleihung der Zertifikate beginnen zu können!

Vielen Dank!