



## **Willkommen Qualitätsinitiative!**

Im 1. Halbjahr 2020 startet im ostbelgischen Tourismus eine neue Qualitätsinitiative. Sie baut auf den Erfahrungen des erfolgreichen Programms ServiceQualität auf. Die neue Initiative setzt dabei auf noch mehr individuelle Begleitung einzelner Betriebe – und auf deren individuelle Bewertung.

## **Ein Pfeiler der neuen touristischen Q-Initiative: „Mystery Checks“**

Ein externer Experte bucht sich anonym in der Unterkunft ein und bewertet Betrieb und Service nach einem objektiven Raster. Den Ergebnisbericht erhält die Betriebsleitung im Nachhinein. Vor allem aber erhält der Betrieb auf Grundlage dieses Berichtes eine halbtägige individuelle Betriebsberatung vor Ort in Sachen ServiceQualität.

Für dieses Angebot werden sich alle registrierten Unternehmungen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft bewerben können. Die Deutschsprachige Gemeinschaft wird grundsätzlich die Kosten übernehmen. Eine Eigenbeteiligung ist jedoch vorgesehen damit sichergestellt werden kann, dass nur die Betriebe sich bewerben, die wirklich bereit sind, sich auf die Betriebsbewertung und -beratung einzulassen und sich verbessern wollen.

## **Weiterbildungen weiterhin im Angebot**

Parallel dazu wird es ein jährliches Schulungsangebot mit Raum für professionellen Austausch jenseits der individuellen Beratung geben – vergleichbar mit dem bisherigen „Q-Club“.

Im Zuge einer solchen Q-Initiative werden die bisherigen Q-Coaches und Q-Betriebe

dank ihrer Erfahrungen im Qualitätsmanagement das Beste für ihren Betrieb rausholen.  
Die Initiative ermöglicht uns, jeden Betrieb da abzuholen, wo er steht. Der Mystery  
Check ist dafür eine Basis.

## **Ansprechpartner**

### **Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens**

#### **Sandrine Dinon**

Gospertstraße 1

4700 Eupen

Belgien

Tel.: +32 (0)87 596 438

[sandrine.dinon@dgov.be](mailto:sandrine.dinon@dgov.be)

[Webseite](#)