

Pressemitteilung

Vielfach ausgezeichnet! Die Tourist-Information in Koblenz meistert Qualitätschecks und überzeugt mit Service.

Seit 2006 vergibt der Deutsche Tourismusverband (DTV) die **i-Marke** an touristische Informationsstellen: Dabei wird anhand von 40 bundesweit einheitlichen Kriterien die Angebots- und Leistungsqualität aus der Perspektive der Gäste untersucht. Die Anforderungen an eine moderne Tourist-Information kennzeichnen ein hohes Maß an Ausstattungs-, Informations- und Servicequalität und umfassen weit mehr als die Bearbeitung einfacher Service-Anfragen durch Besucher:innen.

Mit 100-prozentiger Servicequalität konnte die Tourist-Information wiederholt bei der Re-Zertifizierung touristischer Dienstleistungen im Rahmen der i-Marke überzeugen. Das Wichtigste: Dies spiegelt sich im guten Feedback der Gäste wider.

Auch die Re-Zertifizierung der Barrierefreiheit des ROMANTICUM Koblenz wurde evaluiert: Die multimediale Erlebnisausstellung, die sich dem Mittelrheintal widmet und über die Tourist-Information zugänglich ist, wird weiterhin das Gütesiegel **“Reisen für alle“** tragen. Ein besonderer Erfolg und ein weiterer wichtiger Schritt in Richtung Inklusion, freut sich Dagmar Pfeffer, die Leiterin der Tourist-Info Koblenz. Das Gütesiegel wurde kooperativ von Expert:innen aus dem Tourismusbereich und Betroffenenverbänden entwickelt. Unter dem Motto *“Geprüft. Verlässlich. Detailliert.“* finden Gäste mit und ohne Einschränkungen zertifizierte Angebote, die Erlebnisse ohne Hindernisse ermöglichen.

Zudem konnte die Tourist-Information erstmals im **Tour Cert Qualifizierungsprozess** für Nachhaltigkeit und Corporate Social Responsibility teilnehmen. Dieser beschreibt die Verantwortung für Unternehmen bezüglich der Auswirkungen ihres Handelns auf Umwelt und Gesellschaft. Hier geht es darum, über gesetzliche Bestimmungen hinaus soziale, ökonomische und ökologische Anforderungen im Kerngeschäft zu erfüllen und sich dementsprechend strategisch auszurichten.

Eine weitere große Anerkennung erreichte die Tourist-Information durch die **Q-Zertifizierung**, die seit 2001 durch den DTV als bundesweites Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“ an mittelständische und kleine Dienstleister aus dem



Tourismus verliehen wird. Im Rahmen des Schulungs- und Zertifizierungsprogramms konnte die Koblenzer Tourist-Information ihre Leistung weiter steigern und auf Q2-Level aufsteigen. Ob bei Testkäufen, persönlichen oder medialen Anfragen: Die Mitarbeiter:innen der Tourist-Information begeistern mit qualitativ hochwertigem Service.

Die Intensivierung der Leistungsqualität geht mit internen Fortbildungen und der Erfüllung bundesweit einheitlicher Faktoren einher. "Hinter uns liegt eine arbeitsintensive Zeit und wir sind stolz, dass dies durch den DTV mit der Q2-Zertifizierung belohnt wurde", so Dagmar Pfeffer. "Wir sehen das als Motivation und Ansporn, um unsere Servicequalität weiter zu optimieren."

2019 hatte die Tourist-Information die erste Stufe des Qualitätssiegels erreicht und sich fortan mit der Erweiterung und stetigen Verbesserung der Servicequalität beschäftigt.

Kontakt:

Diana Sommer
Koblenz-Touristik GmbH
Bahnhofplatz 7
56068 Koblenz
presse@koblenz-touristik.de

„Visit Koblenz“ #visitkoblenz
bei Facebook: www.facebook.com/Koblenz.Touristik
und Instagram www.instagram.com/visit.koblenz
und unter www.koblenz-touristik.de