

Engagement von Schloss Rochsburg mit Qualitätssiegel gewürdigt

Qualität und Kundenzufriedenheit spielen heutzutage eine immer größere Rolle. So auch auf Schloss Rochsburg, wo man stets versucht individuelle Wünsche und Anfragen zu ermöglichen, Anregungen und Verbesserungsvorschläge ernst nimmt und sich immer etwas Neues für die Besucher überlegt. Diese Bemühungen wurden nun belohnt, denn Schloss Rochsburg wurde am 17.10.17 zum Sächsischen Qualitätstag in Bad Elster offiziell mit dem Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland, Stufe I ausgezeichnet.

In Vorbereitung dazu erfolgten eine intensive Selbsteinschätzung und die Analyse verschiedener Prozesse aus Kundensicht. Schließlich wurden Maßnahmen bestimmt, um auf die bereits vorhandene Qualität aufzubauen. Für das erste Zertifizierungsjahr hat sich das Schloss z.B. Mitarbeiterschulungen oder auch das Aufstellen von Fahrradständern vorgenommen. Des Weiteren stellt sich das Team einem mystery check, um einerseits die tagtägliche qualitätsgerechte Arbeit unter Beweis zu stellen; unter Umständen aber auch Anregungen für die Verbesserung der Prozesse zu erhalten. Mittlerweile konnten auch bereits die ersten Maßnahmen umgesetzt werden, wie zum Beispiel das Entwickeln eines neuen Besucherumfragebogens, der nun im Museum ausliegt. Zudem wurde eine umfangreiche Übersicht mit gastronomischen und Übernachtungs-Angeboten der Region erstellt zur Auslage an der Museumskasse für die Gäste.



Feierliche Übergabe des Qualitätssiegels an Schloss Rochsburg. Foto: LTV SACHSEN / C.I. Mokry

Die Geschäftsführerin der Mittelsächsischen Kultur gGmbH Kathrin Hillig, die zugleich als Qualitäts-Coach fungiert, freut sich über die erfolgreiche Zertifizierung: „Dies ist eine großartige Leistung des gesamten Teams und zeigt uns, dass das Qualitätsmanagement funktioniert.“

Seit 2003 existiert die Qualitäts-Initiative ServiceQualität Deutschland in Sachsen, die sich für die Steigerung der Servicequalität einsetzt. In der Region Sächsisches Burgen- und Heide- und Heideland gibt es ca. 30 zertifizierte Unternehmen und Schloss Rochsburg gehört nun zur Q-Familie dazu.

Schloss Rochsburg, 23.10.17

www.schloss-rochsburg.de
www.kultur-mittelsachsen.de