



Das Goldene Qualitätssiegel erhielten Sparkassendirektor Christian Maltan (2. von links) und Hoteldirektor Michael Stöberl (3. von links) von Dr. Thomas Birner (links) und stellvertretendem Landrat Rudolf Schaupp überreicht.

Investition in Kundenservice zahlt sich aus **Gut Edermann und Sparkasse Berchtesgadener Land erhalten Qualitätssiegel**

Mit dem Goldenen Qualitätssiegel des Berchtesgadener Landes wurden das Hotel Gut Edermann, Teisendorf, und die Sparkasse Berchtesgadener Land ausgezeichnet. Beide investieren seit Jahren konsequent in den Kundenservice. Eine Investition, die sich lohnt.

Gut Edermann erhält regelmäßig sehr gute Bewertungen auf den großen Internet-Plattformen. „Super nette Mitarbeiter in allen Bereichen, netter Empfang und sehr aufmerksam in allen Restaurants“. „Der Service ist wirklich hervorragend – und das in allen Bereichen. Vom Empfang, über die Sauna, den Wellnessbereich und das Restaurant“, lauten nur zwei von zahlreichen positiven Kommentaren auf dem Portal „tripadvisor“. Auf booking.com hat das Hotel mit 9,2 quasi die Bestnote im Kundenservice. Hoteldirektor Michael Stöberl vom Gut Edermann freut sich: „Unsere Gäste spüren, dass das Qualitätsmanagement in unserem Hause stimmt.“ „Das Hotel gehört inzwischen zu den Top-Adressen im Berchtesgadener Land“, lobte stellvertretender Landrat Rudolf Schaupp bei der Überreichung der Urkunde. Der Erfolg kam allerdings nicht von ungefähr, sondern ist die Folge permanenter Anstrengungen. Alle Mitarbeiter werden in internen und externen Fortbildungen laufend zum Gästeservice und zur Philosophie des Hauses geschult. Das Hotel hat außerdem ein professionelles Gästebeschwerden-Management.

Wie Gut Edermann, es erhielt zum zweiten Mal das Siegel, ist auch die Sparkasse Berchtesgadener Land schon lange im Projekt mit dabei. Bereits zum dritten Mal bewies sie „Qualität auf allen Ebenen“. Die erforderliche Punktzahl übertraf das heimische Geldinstitut um ein Vielfaches. Zum Top-Ergebnis führten zum Beispiel regelmäßige Fortbildungen. Die

Sparkasse Berchtesgadener Land investiert laufend in eine nachhaltig hohe Qualität ihrer Mitarbeiter. „Unser Anspruch ist es, für unsere Kunden immer die individuell passende Finanzlösung zu finden. Dies erfordert nicht nur ein hohes Maß an Engagement und Empathie, sondern auch eine hervorragende Ausbildung und laufende Fortbildung unserer Beraterinnen und Berater“, so Vorstandsmitglied Christian Maltan. Die Zahl belegt: Im vergangenen Jahr wurden 1.169 Fortbildungstage absolviert, das sind im Schnitt 4,1 Tage pro Mitarbeiter. Auch bei dem heimischen Geldinstitut werden die Bemühungen von den Kunden honoriert. Die Sparkasse Berchtesgadener Land wurde schon mehrfach für Kundenzufriedenheit ausgezeichnet.

Seit dem Start der „Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land“ im Jahr 2007 haben über 500 Unternehmen und Kommunen teilgenommen. Momentan sind 90 Unternehmen und 20 Verwaltungen im Prozess. „Durch das Projekt der Berchtesgadener Land Wirtschaftsservice GmbH wird die Dienstleistungsqualität kontinuierlich verbessert. Es ist für mich ein wichtiger Puzzlestein, der zu den sehr guten Wirtschaftszahlen des Landkreises beiträgt. Zufriedene Kunden und Gäste bedeutet mehr Wertschöpfung“, betont BGLW-Geschäftsführer Dr. Thomas Birner. Ansprechpartnerin und Koordinatorin der Qualitätsoffensive bei der BGLW ist Marion Waldmann, marion.waldmann@berchtesgadener-land.de. Mehr Informationen unter www.berchtesgadener-land.de/wirtschaftsraum/dienstleistungsqualitaet.

Pressemitteilung der Berchtesgadener Land Wirtschaftsservice GmbH

Für weitere Informationen oder Fragen:

Theresia Petram

Leiterin Abteilung Marketing

Sparkasse Berchtesgadener Land

Bahnhofstraße 17, 83435 Bad Reichenhall

Telefon: 08651/707-1300

Telefax: 08651/707-9999

E-Mail: theresia.petram@sparkasse-bgl.de