

Häufig gestellte Fragen ServiceQualität Deutschland (SQD)

Stand: 27.04.2026

Was ist ServiceQualität Deutschland?

ServiceQualität Deutschland ist ein praxisnahes Qualifizierungs- und Zertifizierungsprogramm für (Tourismus-)Betriebe. Es unterstützt Sie dabei, Ihre ServiceQualität kontinuierlich zu verbessern.

Kern des Qualifizierungs- und Zertifizierungsprogramms sind:

- **Starterseminar:** Das Starterseminar bildet durch kompakte Grundlagen in zwei Modulen (online) oder an einem Tag (Präsenz) den einfachen Einstieg in ServiceQualität Deutschland. Als Startvoraussetzung für die weitere Qualifizierung oder Zertifizierung des Betriebes muss mindestens eine Person aus jedem Betrieb teilnehmen.
- **Permanente Weiterentwicklung über die digitale Lern- und Analyseplattform:** Mithilfe strukturierter Selbstchecks analysieren Sie im Team die wichtigsten Kontaktpunkte und überprüfen Ihren aktuellen Status quo. Dabei unterstützen wir Sie mit hilfreichen Praxisbeispielen.
- **Externe Impulse zur Qualitätsverbesserung:** Profitieren Sie von kurzen Wissensimpulsen zu aktuellen Branchenthemen mit Expertinnen und Experten. Bei der Zertifizierung wird Ihre ServiceQualität zusätzlich in einer verdeckten Vor-Ort-Prüfung anonym geprüft. Dadurch können Sie Selbst- und Fremdwahrnehmung direkt vergleichen und erhalten Handlungsempfehlungen der Prüfperson.

Ziel ist es, Potenziale zu erkennen und Ihre Servicestandards systematisch auszubauen. Die Zertifizierung von ServiceQualität Deutschland macht Ihren Qualitätsanspruch sichtbar und zeigt Ihren Gästen, dass Sie Ihren Service kontinuierlich analysieren und weiterentwickeln.

Was ist das Starterseminar?

Egal, ob Sie ein Restaurant, ein Hotel oder ein Schwimmbad betreiben, eine Ferienunterkunft vermieten, eine Tourismusregion betreuen oder in der Freizeitwirtschaft tätig sind: Das Starterseminar ist der unkomplizierte Einstieg für (Tourismus-)Betriebe in die Qualifizierung und Zertifizierung. Mit interaktiven Übungen und vielen Aha-Momenten.

Zwei Module à vier Stunden online oder an einem Tag in Präsenz, Ihre Inhalte im Überblick:

- Kernzielgruppen identifizieren und Gästewünsche verstehen
- zentrale Themenfelder ökologische Nachhaltigkeit, Digitalisierung und KI sowie Barrierefreiheit kennenlernen
- Status quo der Servicequalität im eigenen Betrieb ermitteln
- Selbstcheck anhand vorgegebener Kriterien auf der Lern- und Analyseplattform durchführen
- konkrete Maßnahmen ableiten und umsetzen
- Team einbinden und Servicequalität im Betrieb verankern

Nach der Seminarteilnahme sind die Teilnehmenden berechtigt, die Buchung und Durchführung der Qualifizierung oder Zertifizierung vorzunehmen.

Wer sollte am Starterseminar teilnehmen?

Grundsätzlich steht eine Schulung allen Mitarbeitenden offen. Soll jedoch eine einzelne Person die Verantwortung für die Umsetzung der Qualifizierung oder Zertifizierung im Betrieb übernehmen, empfiehlt es sich, dass diese folgende Voraussetzungen erfüllt:

- **Kommunikations- und Organisationsstärke**
- **Führungskompetenz** oder eine ausdrückliche Unterstützung durch die Geschäftsführung, einschließlich der Befugnis, ein internes Qualitätsteam aufzubauen und zu koordinieren
- **Affinität zu den Bereichen Qualität und Service**

Wo finde ich aktuelle Termine und wie erfolgt die Anmeldung?

Eine Übersicht der aktuellen Starterseminartermine sowie Teilnahmebedingungen finden Sie unter [Deutscher Tourismusverband: Seminare](#).

Die Seminare sind im DTV-Kundencenter buchbar unter: [DTV-Online-Shop](#).

Wie viele Personen aus meinem Betrieb müssen an einem Starterseminar teilgenommen haben, damit wir berechtigt sind, die Qualifizierung oder Zertifizierung zu starten?

Mindestens eine Person aus Ihrem Team muss an einem Starterseminar teilgenommen haben, damit Sie die Qualifizierung oder Zertifizierung für Ihren Betrieb buchen und bearbeiten können. Wenn mehrere Mitarbeitende das Wissen aus dem Starterseminar mit einbringen, erhöht dies die Akzeptanz in Ihrem Team und erleichtert die Umsetzung.

Unser Koordinator (ehemals Q-Coach) hat den Betrieb verlassen / ist im Moment nicht mehr zuständig. Wie geht's weiter?

Voraussetzung für die Aufrechterhaltung / das Erlangen der Qualifizierung oder Zertifizierung ist das Vorhandensein von **mindestens einem Koordinator** pro Betrieb. Durch das Ausscheiden des letzten Koordinators aus Ihrem Betrieb, haben Sie nun **drei Monate Zeit**, eine neue Person aus dem Team am Starterseminar teilnehmen zu lassen. Nach der Seminaranmeldung kann das DTV-Team die Person als „**Anwärter**“ markieren. So können Sie während des Prozesses weiter an Ihrer Qualifizierung oder Zertifizierung arbeiten.

Was ist der Unterschied zwischen der Qualifizierung und der Zertifizierung?

Beide Pakete ermöglichen Ihnen den Zugang zur Lern- und Analyseplattform sowie externen Wissensimpulsen mit Expertinnen und Experten – sie unterscheiden sich jedoch im Umfang, der Prüfung und im Abschluss.

Die **Qualifizierung** ist der erste Schritt zur systematischen Verbesserung Ihrer Servicequalität. Sie arbeiten eigenständig mit der Lern- und Analyseplattform und bewerten Ihre Kontaktpunkte Schritt für Schritt im Selbstcheck. Nach Abschluss der Servicekette erhalten Sie einen automatisierten Feedbackbericht.

Die **Zertifizierung** geht einen Schritt weiter: Zusätzlich zum Selbstcheck wird Ihre Servicequalität extern und unabhängig geprüft. Nach der verdeckten Vor-Ort-Prüfung und einem digitalen Feedbackgespräch erhalten Sie einen Feedbackbericht mit Handlungsempfehlungen der Prüfperson. Außerdem gibt es nach 1,5 Jahren ein zusätzliches Statusgespräch.

Die Qualifizierung stärkt also Ihre Servicequalität von innen heraus – bei der Zertifizierung wird Ihr Qualitätsanspruch zusätzlich durch ein Zertifikat sichtbar.

Mehr Informationen finden Sie auf unserer [Website](#).

Welchen Kosten entstehen für mich?

Starterseminar (Einführung in die Qualifizierung und Zertifizierung)

Pro Person (online oder in Präsenz) 345,00 €

Exklusiv-Seminar für Ihr gesamtes Team (max. 20 Teilnehmende) 2.900,00 €

Qualifizierung & Zertifizierung

Paket Qualifizierung 535,50 €
Teilnahme für 3 Jahre

Komplettpaket Qualifizierung & Zertifizierung
Zertifikat gültig für 3,5 Jahre

Für allgemeine touristische Betriebe
(ohne Testübernachtung) 1.071,00 €

Für Beherbergungsbetriebe
(mit Testübernachtung) 1.190,00 €
zzgl. Auslagen

Alle Preise verstehen sich inklusive der gesetzlichen MwSt.

Wann muss ich die Gebühr für die Qualifizierung oder Zertifizierung bezahlen?

Die Gebühr für Ihr gewähltes Paket wird **direkt nach der Buchung** im DTV-Shop automatisch in Rechnung gestellt. Die Gebühr wird einmalig erhoben für die gesamte Laufzeit. Innerhalb der Qualifizierung erhalten Sie kostenfreien Zugriff auf Wissensimpulse mit Experten und Expertinnen zu aktuellen Branchenthemen, werden eng von den DTV-Mitarbeitenden begleitet und können an digitalen Netzwerkveranstaltungen teilnehmen.

Wie lange habe ich Zeit, meine Servicekette zu bearbeiten?

Sowohl in der Qualifizierung als auch in der Zertifizierung haben Sie sechs Monate Bearbeitungszeit für Ihre Servicekette. Diese Zeit läuft ab der Buchung Ihres Paketes.

Wie kann ich meine Servicekette abschließen und einreichen?

In Ihrer Servicekette müssen Sie für jeden Ihrer Kontaktpunkte und Handlungsfelder die Punkte (0 bis 5) für jedes Kriterium eingetragen haben. Außerdem muss mindestens die Hälfte der Gesamtpunktzahl erreicht sein, damit die Prüfperson beauftragt werden kann.

Was verbirgt sich hinter den Erläuterungen zu den Kriterien?

Die Erläuterungen, die Sie bei der Bearbeitung Ihrer Servicekette bei den jeweiligen Kriterien im DTV-Kundencenter finden, sollen Sie bei Ihrer Einschätzung im Selbstcheck unterstützen. Hier haben wir ein bis zwei erklärende Sätze sowie Beispiele jeweils für **0, 3 und 5 Punkte** aufgelistet. Mit diesen Erläuterungen fällt die Selbsteinschätzung leichter und die Auswahl der passenden Punktebewertung trifft gezielter auf Ihre momentane Situation im Betrieb zu.

Wer lieber ohne ausführliche Erläuterungen arbeitet, kann sich an der allgemeinen Bewertungshilfe orientieren:

N = Nicht vorhanden und nicht relevant

0 = Nicht erfüllt

1 = Schwach

2 = Ausbaufähig

3 = Gut

4 = Sehr gut

5 = Exzellent

Ich habe in der Zertifizierung meine Servicekette eingereicht. Wann kommt die Prüfperson?

Nach erfolgreicher Einreichung Ihrer Servicekette kommt die Prüfperson im besten Fall **in den nächsten vier bis sechs Wochen** unangekündigt zu Ihnen in den Betrieb. Dies hängt von der Nachfrage und Saison ab.

Wie komme ich an das Logo?

Das Logo steht Ihnen nach erfolgreicher Qualifizierung oder Zertifizierung jederzeit im DTV-Kundencenter unter ServiceQualität Deutschland zum Download bereit. Es gibt jeweils ein Logo für qualifizierte und ein Logo für zertifizierte Betriebe.

Was ist das Statusgespräch nach 1,5 Jahren?

Auch nach erfolgreichem Abschluss Ihrer Zertifizierung möchten wir stetig mit Ihnen im Austausch bleiben. Zur **Bestandsaufnahme Ihrer aktuellen Situation** vereinbaren wir ca. nach der Hälfte Ihrer Zertifizierungsdauer, also nach 1,5 Jahren, einen Termin für ein digitales Statusgespräch mit Ihnen.

Diesen Termin nutzen wir, um mit Ihnen **Erfolge und Herausforderungen** zu besprechen, die sich seit der Zertifizierung ergeben haben. Ebenso berichten Sie, welche **Maßnahmen Sie bereits umgesetzt haben und welche** in den nächsten 1,5 Jahren bei Ihnen **geplant sind**. So kennen wir Ihren aktuellen Stand und können Ihnen bei Bedarf weitere Tipps geben.

Das Statusgespräch findet **ausschließlich für zertifizierte Betriebe** statt.

Wo kann ich sehen, wie lange meine Zertifizierung noch gültig ist?

Die Gültigkeitsdauer Ihrer Zertifizierung können Sie **in Ihrem Account im DTV-Kundencenter** einsehen.

Ich möchte die Requalifizierung/Rezertifizierung anstoßen, was muss ich dafür tun?

Ihre Requalifizierung/Rezertifizierung können Sie jederzeit buchen. Für eine reibungslose Weiterführung empfehlen wir eine Buchung **ca. sechs Monate vor Ablauf** Ihrer aktuellen Qualifizierung/Zertifizierung. Loggen Sie sich im DTV-Shop mit Ihren Zugangsdaten des DTV-Kundencenters ein und wählen dann zwischen „Qualifizierung“ und „Zertifizierung“ das für Sie passende Paket aus.

Was ist der Unterschied von SQD zu anderen Qualitätsinitiativen?

Im Gegensatz zu anderen Qualitätsinitiativen im Tourismusbereich fokussiert sich ServiceQualität Deutschland auf die kontinuierliche Qualitätsverbesserung von innen heraus. Das heißt Sie als Betrieb sind gefragt! Sie ermitteln mithilfe unserer Lern- und Analyseplattform selbst Ihre Stärken und Schwächen und nehmen Ihre Servicekette Kontaktpunkt für Kontaktpunkt unter die Lupe. Das unterscheidet uns von anderen Qualitätsinitiativen, bei denen lediglich eine Prüfung durchgeführt wird.

Dies ist von erheblichem Vorteil, denn auf diese Weise erhalten Sie an den richtigen Stellen wertvolle Impulse und entwickeln Ihren Service mit Ihrem Team systematisch weiter.

Wie kann ich die Teilnahme an SQD an meine Gäste/Kunden kommunizieren?

Nach erfolgreichem Abschluss der **Zertifizierung** von ServiceQualität Deutschland erhalten Sie von uns ein Zertifikat und ein Schild inklusive Gültigkeitsplakette, das Sie in Ihrem Betrieb anbringen können, um Ihr Engagement in Sachen ServiceQualität an Ihre Gäste/Kunden zu kommunizieren.

Zusätzlich dazu erhalten Sie Zugriff auf verschiedene Textbausteine und unser Logo, das Sie zur Darstellung auf Ihrer Website, in Pressemitteilungen, E-Mail-Signaturen oder in Ihren eigenen Kommunikationsmaterialien verwenden dürfen.

Das Zertifikat und das Schild gibt es nur bei der Zertifizierung. Betriebe, die die **Qualifizierung** gewählt haben, erhalten von uns eine Teilnahmebestätigung.

Wie kann ich Kontakt zum SQD-Team aufnehmen?

Melden Sie sich gerne persönlich unter sqd@deutschertourismusverband.de oder 030 / 856 215 – 118 bei uns. Ebenfalls können Sie unser Angebot **kostenfreier individueller Beratungsgespräche nutzen** (Dienstagnachmittag zwischen 13:30 Uhr bis 17:00 Uhr und Donnerstagvormittag zwischen 08:30 Uhr bis 12:30 Uhr). [Jetzt Termin buchen.](#)