

DTV



Deutscher
Tourismusverband

ServiceQualität Deutschland

Qualifizierung und Zertifizierung
für Tourismusbetriebe



DTV 

**ServiceQualität
Deutschland**



Weil guter Service alle glücklich macht

Mit ServiceQualität Deutschland entwickeln Sie Ihren Service kontinuierlich weiter. Für zufriedeneren Gästen, motivierte Mitarbeitende und Partner, die auf Sie zählen.

Schritt für Schritt zu mehr ServiceQualität

ServiceQualität Deutschland bietet Ihnen ein praxisnahes System, mit dem Sie Ihren Service anhand von Kriterien und Impulsen gezielt analysieren und verbessern können.

Das Qualifizierungs- und Zertifizierungsprogramm des Deutschen Tourismusverbands ist speziell auf die Bedürfnisse kleiner und mittelgroßer Tourismusbetriebe und -organisationen zugeschnitten.

Ob Restaurant, Hotel, Schwimmbad, Ferienunterkunft, Tourismusregion oder Freizeitbetrieb – für jeden Tourismusbereich gibt es den passenden Weg zu mehr ServiceQualität.

”

Wir vom Strandhotel Georgshöhe auf Norderney stehen als inhabergeführtes Haus seit 40 Jahren für höchsten Service und echte Wertschätzung gegenüber unseren Gästen. Seit 13 Jahren unterstützt uns ServiceQualität Deutschland dabei, unsere hohen Standards zu sichern. Die Vor-Ort-Prüfung zeigt gezielt Potenziale auf. Sie motiviert uns, mehr interne Schulungen durchzuführen und unser Beschwerdemanagement kontinuierlich zu verbessern. Dank ServiceQualität Deutschland holen wir heute auch konsequent das Feedback unserer Gäste ein – sowohl online als auch direkt vor Ort.

Jennifer Helmke

Assistentin der Geschäftsführung
Strandhotel Georgshöhe Norderney

7 Gründe, jetzt loszulegen

ServiceQualität gezielt weiterentwickeln: Während sich Dienstleistungen häufig ähneln, kann ServiceQualität den Unterschied machen. Erkennen Sie die Potenziale in Ihrem Betrieb und bauen Sie Ihre Servicestandards systematisch aus.

Gäste begeistern: Mit hohen Qualitätsstandards vom Erstkontakt bis zur Abreise fühlen sich Ihre Gäste noch wohler – ServiceQualität Deutschland hilft Ihnen dabei, Schwachstellen aufzudecken und Maßnahmen zu entwickeln, die das Gästelerlebnis bereichern.

Strukturierte Prozesse etablieren: Sie erhalten wertvolle Hinweise, wie Sie Abläufe im Betriebsalltag optimieren. Konsequenter umgesetzt, entlastet das Ihre Mitarbeitenden, schafft mehr Raum für den Gast und stärkt die Motivation im Team.

Zukunftsthemen gezielt angehen: Steigende Gästewerwartungen, Fachkräftemangel oder Digitalisierung sind zentrale Herausforderungen. Mit ServiceQualität Deutschland bearbeiten Sie diese proaktiv und entwickeln passgenaue Lösungen für Ihren Betriebsalltag.

Partner gewinnen und binden: Wer transparent und serviceorientiert handelt, gewinnt Vertrauen – die Basis für erfolgreiche Kooperationen und langfristige Beziehungen zu lokalen Leistungsträgern.

Gemeinsam wachsen: ServiceQualität Deutschland setzt auf den Austausch im Netzwerk und mit Expertinnen und Experten. So haben Sie in der gesamten Zeit kompetente Ansprechpartner an Ihrer Seite, die Sie und Ihr Team unterstützen.

Die Zertifizierung – Immer eine gute Wahl: Die Zertifizierung von ServiceQualität Deutschland macht Ihr Engagement sichtbar und zeigt Ihren Gästen, dass Sie Ihren Service fortlaufend analysieren und weiterentwickeln.

“



Ihr Weg zu mehr ServiceQualität

ServiceQualität Deutschland ist so aufgebaut, dass Sie fokussiert durch den gesamten Qualifizierungs- oder Zertifizierungsprozess geführt werden und mit wenig Aufwand Ihren Service optimieren können.

1

Im **Starterseminar** lernen Sie die Grundlagen kennen und erfahren, wie Sie systematisch Maßnahmen ableiten, um Ihren Service zu verbessern.

2

Im Anschluss wählen Sie zwischen dem **Paket Qualifizierung** oder dem **Komplettpaket Qualifizierung & Zertifizierung** und erhalten Zugriff auf die Lern- und Analyseplattform von ServiceQualität Deutschland.

3

Auf der Lern- und Analyseplattform stellen wir Ihnen eine **vorstrukturierte Servicekette** bereit, die Sie schnell und einfach an Ihren Betrieb anpassen können. Zusätzlich unterstützen wir Sie mit Anleitungen und praktischen Tipps.

4

Sie wählen Ihre **Kontaktpunkte** in der Servicekette aus, die Sie bearbeiten (beispielsweise Website oder Buchung). Vom Erstkontakt Ihrer Gäste über den Aufenthalt bis hin zur langfristigen Gästebindung behalten Sie den gesamten Serviceprozess im Blick.

5

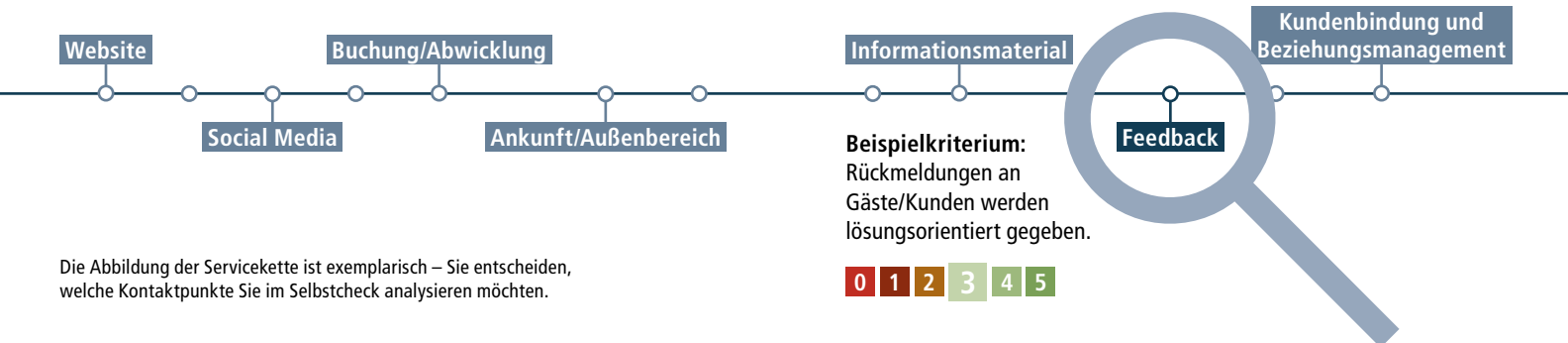
Legen Sie die **Handlungsfelder** fest, in denen Sie konkrete Maßnahmen umsetzen möchten. Diese sind beispielsweise Gast/Kunde, Digitalisierung und KI sowie Barrierefreiheit.

6

Im **Selbstcheck** bewerten Sie die von uns vorgegebenen Qualitätskriterien von 0 (nicht erfüllt) bis 5 (exzellent) und sehen sofort, wo Sie ansetzen können.

7

Zusätzliche **Wissensimpulse, Austausch im Netzwerk und Handlungsempfehlungen** liefern Ihnen Anregungen für wirksame Verbesserungen im Betrieb. Zusätzlich berät Sie das Team von ServiceQualität Deutschland bei Fragen im Prozess.



Die Abbildung der Servicekette ist exemplarisch – Sie entscheiden, welche Kontaktpunkte Sie im Selbstcheck analysieren möchten.



”

Die Umsetzung von ServiceQualität Deutschland in den Schlössern, Burgen und Gärten Sachsens hat unsere Servicekultur nachhaltig gestärkt. Einheitliche Standards, klare Prozesse und der regelmäßige Blick auf Verbesserungspotenziale fördern Qualität und Gästefokus in all unseren 19 Häusern. ServiceQualität Deutschland liefert wertvolle Impulse, um unser vielfältiges Angebot standortübergreifend weiterzuentwickeln und die Gästezufriedenheit dauerhaft auf einem hohen Niveau zu halten.

Daniela Unger

Qualitätsmanagementbeauftragte
Staatliche Schlösser, Burgen und Gärten Sachsen
gemeinnützige GmbH

“

Das Starterseminar

Ihr Einstieg in die Qualifizierung und Zertifizierung – kostengünstig und praxisnah

Das **Starterseminar** bietet Tourismusbetrieben und -organisationen einen unkomplizierten Einstieg in das System von ServiceQualität Deutschland.

In **zwei interaktiven Modulen à vier Stunden online oder an einem Tag in Präsenz** lernen Sie, wie Sie Ihre Servicekette analysieren, zentrale Zielgruppen und Themenfelder bearbeiten und als zukünftiger Koordinator Ihr Team in die Qualitätsprozesse einbinden. Dank Gruppen- und Einzelübungen können Sie das Gelernte direkt danach im eigenen Betrieb anwenden.

Modul 1

- Was bedeutet ServiceQualität?
- Kernzielgruppen identifizieren und Gästewünsche verstehen
- Zentrale Themenfelder kennenlernen: ökologische Nachhaltigkeit, Digitalisierung und KI sowie Barrierefreiheit
- Definition von Kontaktpunkten in der Servicekette
- Status quo der ServiceQualität im eigenen Betrieb: Welche Maßnahmen werden bereits umgesetzt, um ServiceQualität zu gewährleisten?

Modul 2

- Einführung in die Lern- und Analyseplattform
- Wie funktioniert der Selbstcheck anhand vorgegebener Kriterien entlang der Servicekette?
- Konkrete Maßnahmen ableiten und umsetzen
- Wie können Sie Ihr Team einbinden und ServiceQualität im Betrieb verankern?
- Ablaufplan für die Qualifizierung und Zertifizierung

Qualifizierung oder Zertifizierung

Wählen Sie das Paket, das zu Ihnen passt, und entwickeln Sie Ihre zukunftsfähige ServiceQualität.

Mit dem **Paket Qualifizierung** fördern Sie den Servicegedanken in Ihrem Betrieb. Mithilfe unserer Lern- und Analyseplattform reflektieren Sie Ihre Stärken und Schwächen an jedem Kontaktpunkt in Ihrer Servicekette und leiten daraus Maßnahmen ab.

Mit dem **Komplettpaket Qualifizierung & Zertifizierung** lassen Sie sich Ihr Engagement durch einen unabhängigen Prüfer bestätigen. Zusätzlich profitieren Sie von Handlungsempfehlungen und einem Zertifikat, mit dem Ihr Qualitätsanspruch sichtbar wird.

	Qualifizierung (Selbstcheck)	Qualifizierung & Zertifizierung (geprüfte ServiceQualität)
Zugang zur Lern- und Analyseplattform	✓	✓
Konfiguration Ihrer Servicekette (Kontaktpunkte, Zielgruppen und Themenfelder)	✓	✓
Reflexion und Bewertung der ServiceQualität im Selbstcheck anhand vorgegebener Kriterien	✓	✓
Praxisbeispiele und Videomaterialien	✓	✓
Wissensimpulse mit Expertinnen und Experten (60 Min.), digitale Netzwerkveranstaltungen (2 x / Jahr)	✓	✓
Begleitung und Beratung durch das DTV-Team	✓	✓
Verdeckte Vor-Ort-Prüfung	–	✓
Feedbackbericht	Automatisierte Handlungsempfehlungen	Feedbackgespräch und -bericht mit Handlungsempfehlungen des Prüfers
Zwischenbilanz	–	Statusgespräch nach 1,5 Jahren
Bescheinigung	Teilnahmebestätigung	Zertifikat & Schild
Gültigkeit und Zugriff auf die Lern- und Analyseplattform	3 Jahre	3,5 Jahre

Preise im Überblick

Starterseminar

Einführung in die Qualifizierung und Zertifizierung

Pro Person (online oder in Präsenz)	345,00 €
Exklusiv-Seminar für Ihr Team (max. 20 Teilnehmende)	2.900,00 €

Qualifizierung & Zertifizierung

Paket Qualifizierung Teilnahme für 3 Jahre

535,50 €

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.



Sie haben Fragen? Wir helfen gerne weiter!

So erreichen Sie das Team von ServiceQualität Deutschland:

Tel: 030/856 215-118
sqd@deutschertourismusverband.de

Sie können auch direkt ein kostenloses Beratungsgespräch vereinbaren.

Weitere Informationen:
www.q-deutschland.de

Impressum

Deutscher Tourismusverband Service GmbH
Schillstraße 9
10785 Berlin

Tel: 030/856 215-0
mail@deutschertourismusverband.de
www.deutschertourismusverband.de

Berlin, Mai 2026

Fotos: [istock.com/LordHenriVoton](https://www.istock.com/LordHenriVoton) (S. 2), Georgshöhe Hotel-Apartement BetriebsGmbH (S. 4), [istock.com/Zoran Zeremski](https://www.istock.com/Zoran_Zeremski) (S. 6), Staatliche Schlösser, Burgen und Gärten Sachsen gemeinnützige GmbH (S. 10), [istock.com/alvarez](https://www.istock.com/alvarez) (S. 15)

