

Qualität als Leidenschaft

Der Verkehrsbetrieb Davos erhält die QIII-Zertifizierung

Als erste Unternehmung in Davos wird der Verkehrsbetrieb Davos (VBD) mit dem höchsten Qualitäts-Gütesiegel QIII für den Schweizer Tourismus ausgezeichnet. Dieses Qualitäts-Gütesiegel bietet den Betrieben die Möglichkeit, ihre Dienstleistungen zu prüfen, zu sichern und zielgerichtet zu optimieren. Für den Gast ist es ein Zeichen der Qualität.

BRIGITTE SCHÄRER

«Qualität ist nicht alles, aber ohne Qualität ist alles nichts», das hat sich der Schweizerische Tourismus-Verband (STV) auf die Fahnen geschrieben und damit ein Gütesiegel geschaffen, das die Qualitätsförderung und -optimierung im Tourismus als Hauptanliegen für die ganze Tourismusbranche sichern soll. Qualität wird immer mehr zum entscheidenden Wettbewerbsinstrument im Tourismus. Gäste und Kunden entscheiden sich zunehmend für jene Angebote, bei denen sie die Sicherheit haben, dass die Leistungen qualitativ hoch stehend und ihren Preis wert sind.

«Unsere langjährigen, konsequenten Qualitätsbestrebungen sind nun auch von der touristischen Seite her ausgezeichnet worden», stellt Andrea Meisser, Kleiner Landrat und Vorsteher des Gesundheits-, Verkehrs- und Energiedepartements, erfreut fest. «Wir sind stolz darauf, dass der VBD als erstes Davoser Unternehmen die höchste Qualitätsstufe erreicht hat. Zur Freude gesellt sich aber natürlich die Verpflichtung, die mit diesem Label verbundenen Versprechen, nämlich eine Dienstleistung von durchgehend hoher und nachweisbarer Qualität, anzubieten. Und dafür stehen wir als VBD-Team gerne ein.»

«Stillstand ist Rückschritt»

Das sieht auch Fred D'Alberti, Betriebsleiter des VBD, nicht anders. «Für uns war Qualitätssicherung schon immer ein Thema, denn als Verkehrsbetrieb sind wir nicht nur ein Produktionsbetrieb im traditionellen Sinn (Werkstatt, Garage), sondern auch ein Dienstleistungsbetrieb mit hohen Auflagen und Ansprüchen seitens der Einheimischen, der Davoser Gäste und nicht zuletzt



Unterwegs mit dem QIII-Label des Schweizerischen Tourismus-Verbandes: Der Verkehrsbetrieb Davos.

Foto zVg.

von den subventionierenden Institutionen wie Gemeinde, Kanton und Bund.»

Bereits im Jahre 2002 erlangte der VBD die internationale ISO-Zertifizierungen 9001 und 14001 (14001 beinhaltet auch die Qualitätssicherung in Bezug auf die Umwelt). «Damit war die Vorarbeit eigentlich schon grösstenteils gemacht, die Abläufe waren eruiert und sichergestellt, das Handbuch erarbeitet, das Audit erfolgreich abgelegt», so D'Alberti weiter, «aber die ISO-Zertifizierung als in der Wirtschaft gängige und anerkannte Qualitätssicherung genügt uns nicht, da wir mit einem Fuss auch an der Gästefront stehen.» So lag der Gedanke nahe, sich auch für das Q-Label anzumelden, und zwar direkt auf der höchsten Stufe, wo die ISO-Zertifizierung Bedingung ist. «Und so haben wir nach einer Prüfung durch den Ausschuss des STV kürzlich das QIII-Label erhalten», freut sich D'Alberti, für den Stillstand im wahrsten Sinne des Wortes Rückschritt ist.

Stillstehen darf die Qualitätssicherung auch in Zukunft nicht, dafür setzt sich der VBD-Betriebsleiter denn auch mit Herzblut ein. «Diese Labels, sei es nun ISO oder Q, das sind nicht einfach nur schöne Papiere, die man dann in der Ecke ver-

schwinden lässt – im Gegenteil: täglich ist man gefordert, nach bestem Wissen und Gewissen und nach Wirtschaftlichkeit die Qualität noch zu optimieren.» Dass beim VBD die Qualitätssicherung nicht nur ein Phantom ist, zeigt ein Blick auf die dicken Handbücher, wo alle Abläufe festgehalten sind und theoretisch jeder vom anderen weiss, was er tut. «Sollte ich Knall auf Fall ausfallen, so könnte ein Abteilungsleiter meine Arbeit per Blick in ein Handbuch weiterführen. So geht kein wichtiges Wissen für die Firma verloren, auch wenn ein Mitarbeiter mal den VBD verlässt.» Das ganze Handbuch ist zudem virtuell abrufbar – jeder Mitarbeiter kann per Mausclick die Abläufe ansehen, was nicht nur die Fehlerquellen ganz erheblich vermindert, sondern auch hilft, diese allenfalls nachzuverfolgen.

Mensch im Mittelpunkt

Einen ganz wesentlichen Punkt nimmt bei der Qualitätssicherung der Mensch ein. Der Mensch, der in Person des Chauffeurs beim VBD im Mittelpunkt steht und auch gegen aussen die wichtigste Rolle eines Kurort-Unternehmens wahrnimmt, nämlich jene des Erstkontaktes mit dem Gast. «Weiterbildung wird bei uns gross geschrieben; alle 20 Chauf-

feure absolvieren Kurse in verschiedensten Bereichen. Aktuell ist der VBD im Qualitätsbeurteilungssystem SQDQ eingebunden, wo die Verkehrsbetriebe des ganzen Kantons die Service- und Dienstleistungs-Qualität ihrer Mitarbeitenden testen und weiterentwickeln.» D'Alberti: «Dieses Programm dauert drei Jahre und bietet den Mitarbeitenden wertvolle Rückschlüsse auf die Qualität der Dienstleistungen. Mit gezielten Massnahmen wie Kursen in Ernährung, ökonomischem Fahren, autogenem Training, Umgang mit schwierigen Gästen usw. richten die Partner im öffentlichen Busverkehr ihre Leistungen noch konsequenter auf die Bedürfnisse von Auftraggebern und Fahrgästen aus.»

Auch die Kunden sind an der Qualitätssicherung massgeblich beteiligt, so setzt auch der VBD unabhängige Testkunden ein, welche von der «Front» Feedback geben. Zum Schluss bringt Fred D'Alberti den Sinn der QIII-Zertifizierung auf den Punkt: «Sie nützt natürlich nur dann, wenn sich auch andere Betriebe um die Qualität, deren Sicherung und Optimierung bemühen. Gerade für Davos ist die Qualitätssicherung das A und O – jetzt und in Zukunft.»

Am 26. Juni findet in Klosters die offizielle Übergabe des QIII-Zertifikats statt.