

<b>Abteilung/FB</b>	<b>Datum</b>	<b>Status</b>
<b>Fachbereich 12</b>	<b>26.07.2013</b>	<b>öffentlich</b>

Az:

**Beratungsfolge:****Sitzungsdatum:**

Ausschuss für Sport, Kultur und Tourismus

07.08.2013

zur Kenntnisnahme

**2. Sachstandsbericht 2013 - Marketing & Tourismus**Abstimmungsergebnis  Ja  Nein  Enthaltung**Bericht:**

Neben der Umsetzung des vom Rat der Stadt Schortens beschlossenen PR- und Marketingkonzeptes und des Neuzuschnitts der Aufgaben des Fachbereichs 12 umfasst auch der 2. Sachstandsbericht **zusätzliche** Informationen zu den von den Gremien der Stadt beschlossenen Ziele und Kennzahlen 2013 für den Fachbereich 12 – Stand Juli 2013:

**1. Service Qualität Deutschland**

Die Initiative ServiceQualität Deutschland hat den Fachbereich 12 „Stadtmarketing & Tourist-Information“ der Stadt Schortens mit dem Service-Q am **11. Juni 2013** zertifiziert. Das Schulungs- und Qualitätssiegelprogramm „ServiceQualität Deutschland“ ist ein deutschlandweites Projekt, das branchenübergreifend die Servicequalität von Dienstleistungen verbessern soll. Die Zertifizierung wird an Dienstleistungsunternehmen vergeben, die sich in besonderem Maße für gute Service-Leistungen in ihrem Unternehmen einsetzen: z. Bsp. Tourist-Informationen, Hotellerie, Gastronomie aber auch an Kommunen oder Handwerk und Handel.

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe rund um die touristische Servicekette ausgerichtet ist. Über 23.500 ausgebildete QualitätsCoaches und QualitätsTrainer sowie über 4.100 ausgezeichnete Betriebe arbeiten schon jetzt stetig an Maßnahmen zur Serviceoptimierung, die speziell auf die Unternehmen zugeschnitten sind. Zertifiziert werden sie dafür mit dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Hinter der Initiative steht eine Kooperationsgemeinschaft aller 16 Bundesländer, die den Deutschen Tourismusverband e.V. mit der bundesweiten Koordination beauftragt hat. Gemeinsam wollen sie ServiceQualität Deutschland zum Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Deutschlandtourismus machen. Das Land Niedersachsen ist seit 2004 mit dabei. ...

<b>SachbearbeiterIn</b>		<b>FachbereichsleiterIn:</b>		<b>Bürgermeister:</b>	
<b>Haushaltsstelle:</b>	<input type="checkbox"/> Mittel stehen zur Verfügung <input type="checkbox"/> Mittel stehen in Höhe von € _____ zur Verfügung <input type="checkbox"/> Mittel stehen nicht zur Verfügung <input type="checkbox"/> Jugendbeteiligung erfolgt		<b>UVP</b> <input type="checkbox"/> keine Bedenken <input type="checkbox"/> Bedenken <input type="checkbox"/> entfällt		
<b>bisherige SV:</b>					

Um das Zertifikat zu erhalten, hat der Fachbereich 12 „Stadtmarketing & Tourist-Information“ der Stadt Schortens zunächst die Kundenerwartung mit einer sogenannten Servicekette erfasst. Es folgte eine Analyse und Bewertung der bestehenden Serviceabläufe im Bereich Qualitätsmanagement und im Bereich Beschwerdemanagement. Unter Berücksichtigung aller Ergebnisse ist ein Maßnahmenplan mit 15 verschiedenen Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität entstanden. Dieser sogenannte Maßnahmenpool (Maßnahmenplan) hat feste Ergebnis- und Zieltermine. Die jetzige Zertifizierung gilt für 3 Jahre bis Juni 2016. Um das Siegel langfristig zu erhalten, werden die Ergebnisse regelmäßig von der Prüfungsstelle „ServiceQualität Deutschland“ kontrolliert.

Ergänzend muss jedes Jahr ein neuer Maßnahmenplan mit mindestens 8 Maßnahmen vom Fachbereich 12 „Stadtmarketing & Tourist Information“ der Prüfungskommission vorgelegt werden. Der jetzige Maßnahmenplan 2013/2014, bis Juni 2014, sieht 15 verbindliche Maßnahmen vor, die sich rund um das Thema „Urlaubsgast“ und dessen Aufenthalt drehen.

Der Maßnahmenkatalog (Stand: 28.05.2013) liegt zur Ansicht bei.

## 2. Unternehmensbesuche 2013

Aufgrund der Urlaubszeit im Fachbereich 12 und der Hochsaison im Tourismus sind keine weiteren Firmenbesuche getätigt worden.

## 3. Veranstaltungen:

Veranstaltung	Datum	Vermarktung
Kramermarkt	28.06.-01.07.2013	Presseberichte / Anzeigen lt. Stadtmarketing Mediaplan
<b>NDR Sommertour 2013</b>	15.-20.07.2013	Ausführliche Berichterstattung: Print, Funk, Fernsehen und Online, Internet, Facebook
Beachparty im Naturfreibad	03.08.2013	Poster in Zusammenlegung mit dem Familienfest, Pressebericht Beachparty, Anzeigen lt. Aqua Toll Mediaplan
Familienfest im Klosterpark	04.08.2013	Unterstützung, d.h. Poster in Zusammenlegung mit der Beachparty

### **NDR Sommertour 2013 Vermarktung:**

- Erste Informationen an die Presse seitens des NDR, in Absprache mit dem Stadtmarketing Schortens, erfolgte im Mai, Juni und verstärkt ab Anfang Juli 2013.  
Durchgehende Präsenz im Hörfunk „NDR 1“, Fernsehen „Hallo Niedersachsen /N 3“, NDR-Online und in den hiesigen Medien vom 15.07.2013 – 21.07.2013
- Des Weiteren bei Facebook und im Internet unter [www.schortens.de](http://www.schortens.de)
- Bewerbung der Veranstaltung Poster, Banner ab der 28. Kalenderwoche.

...

- Aufruf zur Wette Poster, Durchsagen Aqua Toll und Naturfreibad ab der 29. Kalenderwoche, Kontaktaufnahme zu Vereinen, Familienzentrum etc.
- Nachberichterstattung in der 30. Kalenderwoche im Bereich Printmedien

Orga-Team: Stadtmarketing, Bauhof, Ordnungsamt, Bürgerhaus u. Bäderleitung

Lt. Polizeiangaben / NDR waren mehr als 10.000 Gäste am Sonnabend, den 20. Juli 2013 auf dem Bürgerhausplatz, davon 277 Personen in „Badebekleidung“.

#### **4. Vertrieb / Messen / Zusammenarbeit:**

- Fahrradtag Leer 23.06.2013
- Hafenfest in Münster 31.05.-02.06.2013

Keine weiteren Veranstaltungen für 2013 z.Zt. mit WIR 5 geplant.

Gemeinschaftsanzeige „Veranstaltungen“ OTG / Internetseite mit Jever (Kostenteilung)

#### **5. Zu den weiteren Zielen 2013 – Ziel 2 – 2. Quartal:**

Das Ziel 1 greift auch in das Ziel 2, bzw. ist ein Teil des QI-Antrages des Fachbereiches 12, welches bis Juni 2014 umgesetzt werden muss. Aufgrund von Urlaubszeit und einer Großveranstaltung wird dieses Ziel mit der Erstellung des neuen Gastgeberverzeichnisses 2014 abgearbeitet; bis zum 31.12.2013. Zurzeit laufen die Reservierungen (Fewos, Fehaus etc.) noch als Erprobungsphase im Zusammenspiel zwischen Vermieter und Tourist-Information. Dazu gehören u.a. die regelmäßigen Meldungen von Belegmeldungen seitens der Vermieter. Des Weiteren ist die Aufbereitung des Reservierungssystems noch nicht vollständig abgeschlossen. Wie bereits im ASKT vom 15.05.2013 erwähnt, kann die eigentliche Zielvorgabe 30.06.2013 nicht gehalten werden.

#### **Anlagenverzeichnis:**