

#	Verbindlich	Maßnahme	Ziel der Maßnahme	Herkunft	Verantwortung	Termin	Ergebniskontrolle	Bemerkungen
1	Ja	Erstellung von Kommentarkärtchen und die Erfassung in einer Dokumentation / Datei (zu 1.9)	Verbesserung des Beschwerdemanagement innerhalb des Fachbereichs 12 (Stadtmarketing & Tourist Information).	Beschwerdemanagement I	Kühnemann / Kollmann	03.09.2013	0 %	
2	Ja	"Willkommen zu Hause" - Anschreiben und der Gästefragebogen mit Fragen zum Aufenthalt müssen entwickelt werden. Ein Auswertungsprogramm, eine Art Gästekartei, muss erstellt werden.	Wünsche werden festgehalten, neue zukünftige Qualitätsmerkmale können daraus erarbeiten und festgelegt werden.	ServiceKette	Schröder-Ward/ Kühnemann	30.11.2013	0 %	In Zusammenhang mit der Druckfreigabe des GGVZ 2014 zu sehen. Da erst die Akquise und die Vermittlungsverträge mit den Vermietern abgeschlossen sein müssen (siehe auch Punkt 10/12)
3	Ja	Eine Anreiseliste für Buchungen und ein Willkommentext (Postkarte) sind zu erstellen	Kundenbindung, guten Eindruck erreichen, Vorfreude auf den Urlaub steigern, Gast überraschen	ServiceKette	Kühnemann	30.11.2013	0 %	Siehe dazu Pkt 4
4	Ja	Gastgeberverzeichnis 2014 - Überarbeitung der Ferienunterkunftsseiten	Verbesserte Informationen für den Gast und Steigerung der Vermittlung von Ferienunterkünften durch die TI	ServiceKette	Kühnemann / Kollmann / Schröder-Ward	30.11.2013	0 %	Bis 30.11.2013 Freigabe zum Druck. Auslieferungstermin angestrebt: 20.12.2013

#	Verbindlich	Maßnahme	Ziel der Maßnahme	Herkunft	Verantwortung	Termin	Ergebniskontrolle	Bemerkungen
5	Ja	Gemeinsam wird ein Gästefragebogen (siehe dazu auch die Servicekettenglied 5 "Abreise") erarbeitet	Wünsche und Anmerkungen werden festgehalten, neue zukünftige Qualitätsmerkmale können daraus erarbeitet und festgelegt werden.	QualitätsBaustein 5	Schröder-Ward / Kühnemann	30.11.2013	0 %	In Zusammenhang mit der Druckfreigabe des GGVZ 2014 zu sehen. Da erst die Akquise und die Vermittlungsverträge mit den Vermietern abgeschlossen sein müssen (siehe auch Punkt 04/12)
6	Ja	(zu 1.2/1.6) Entwicklung eines Fragebogens mit Fragen zum Aufenthalt (siehe dazu auch Servicekettenglied 5 "Abreise")	Wünsche, Anmerkungen, Beschwerden werden festgehalten, Verbesserungen für den Gast und die Stadt etc. können daraus erarbeitet und ggf. festgelegt werden.	QualitätsBaustein 1	Schröder-Ward / Kühnemann	30.11.2013	0 %	In Zusammenhang mit der Druckfreigabe des GGVZ 2014 zu sehen. Da erst die Akquise und die Vermittlungsverträge mit den Vermietern abgeschlossen sein müssen (siehe auch Punkt 04/10)
7	Ja	(Zu 6.6.) In Absprache mit dem Tourismus-, Gewerbe- und Marketingverein (TGM) der Stadt Schortens wird ein Geschenkgutschein für den örtlichen Einzelhandel erarbeitet	Kundenbindung an den hiesigen Einzelhandel, alles aus einer Hand = ein Gutschein für den gesamten Einzelhandel, Kunden- und Gästezufriedenheit steigern	QualitätsBaustein 6	Kollmann	15.09.2013	0 %	

#	Verbindlich	Maßnahme	Ziel der Maßnahme	Herkunft	Verantwortung	Termin	Ergebniskontrolle	Bemerkungen
8	Ja	Gespräche mit Vermietern (Ferienunterkünfte, Hotels, Pensionen)	Ziel ist es, Vermittlungsverträge abzuschließen um Angebote bezügl. Übernachtungsmöglichkeiten offerieren zu können.	ServiceKette	Kollmann / Kühnemann	30.11.2013	12 %	In Zusammenhang mit der Druckfreigabe des GGVZ 2014 zu sehen. Start im Anschluss an die Stammdatenaufbereitung.
9	Ja	Erstellung einer Gesamtadresssdatei unter Berücksichtigung der gesammelten Internetadressen	Unaufgeforderte Versendung des Gastgeberverzeichnis 2014	ServiceKette	Kühnemann	30.12.2013	14 %	Fortlaufend ab sofort - Versendung des GGVZ 2014 geplant in der 1. KW Januar 2014
10	Ja	(zu 2.04) Für den Bereich Veranstaltung des Fachbereichs 12 (Tourist Information & Stadtmarketing) werden Checklisten erstellt.	Mit dieser Checkliste für Veranstaltungen soll ein verbesserter Ablauf von Veranstaltungen gewährleistet und die Zuständigkeit der Aufgaben innerhalb des Teams festgelegt werden.	QualitätsBaustein 2	Kollmann	01.10.2013	15 %	Zum Oktoberfest 2013 (28./29.09.2013)

#	Verbindlich	Maßnahme	Ziel der Maßnahme	Herkunft	Verantwortung	Termin	Ergebniskontrolle	Bemerkungen
11	Ja	Erstellung eines auf den Gast zugeschnittenen Informationspaketes anhand der Buchungsliste.	Den Service verbessern, die Gästezufriedenheit steigern, den Gast überraschen.	ServiceKette	Kühnemann	30.11.2013	22 %	Siehe dazu Pkt 4. Z.Zt. wird während eines Beratungsgesprächs, dem Gast ein auf seine Bedürfnisse zusammengestelltes Informationspaket, überreicht.
12	Ja	Erstellung von AVIS, Buchungsbestätigungen mit Firmenkopf innerhalb des Internet-Buchungsprogrammes.	Qualifizierte und zeitnahe Bestätigungen einer Buchung	ServiceKette	Kühnemann	01.08.2013	25 %	Stammdatenpflege muss erst abgeschlossen sein, Vermieterakquise erfolgt direkt im Anschluss
13	Ja	(zu 3.4) Mindestens eine Fortbildung pro Mitarbeiter pro Jahr	Neuerungen erfahren, eigene berufliche Aufwertung, Motivation, Erleichterung während der täglichen Arbeit etc.	QualitätsBaustein 3	Schröder-Ward	31.12.2013	52 %	Fortbildung Kollmann / Schröder-Ward = Qualitäts Coach am 01.02.2013 2. Fortbildung alle Mitarbeiter Intobis am 18.04.2013
14	Ja	Schulung von Mitarbeitern, Ernennung eines Internet-Beauftragten	Verbesserung und Aktualisierung der Internetseite www.schortens.de - spez. der Buchungsmöglichkeit im Internet	ServiceKette	Schröder-Ward	31.05.2013	90 %	Intobisschulung erfolgte am 18.04.2013, Internetbeauftragte ernannt: Christiane Kühnemann

#	Verbindlich	Maßnahme	Ziel der Maßnahme	Herkunft	Verantwortung	Termin	Ergebniskontrolle	Bemerkungen
15	Ja	(zu.4.5) Festlegung eines Ortes oder die Anbringung einer Pinnwand für Informationen aus dem Fachbereich 12, aus dem Rathaus oder Interessantes von Dritter Seite.	Um die Kommunikation weiter auszubauen und alle Mitarbeitern wichtige Informationen zur Verfügung zu stellen.	QualitätsBaustein 4	Kollmann	31.05.2013	90 %	