

## Zufriedenheit des Kunden verbessern

Informationsversammlung über das Label „ServiceQualitéitLëtzebuerg“

Das Qualitätslabel wurde im Beisein von Tourismusministerin Françoise Hetto-Gaasch vorgestellt.

(FOTO: ANOUK ANTONY)



Die Servicequalität und die Gastfreundschaft im Tourismusbereich verbessern: dies ist das Ziel des GüteLabels „ServiceQualitéitLëtzebuerg“, das im September 2007 im Großherzogtum eingeführt wurde. Mittlerweile haben bereits 65 Betriebe die Kriterien der ersten Stufe des aus der Schweiz importierten Qualitätslabels erreicht, sechs die zweite Stufe. Gestern fand eine Informationsversammlung zum Qualitätslabel in der Handelskammer in Luxemburg-Kirchberg statt.

Für Thorsten Koppenhagen, Projektleiter beim „Europäischen Tourismus Institut“ (ETI) in Trier, zeichnet sich das drei Jahre gültige Gütesiegel, das aus drei Stufen besteht, durch seine Praxisnähe sowie seine Fähigkeit Mitarbeiter und Gäste zu begeistern aus.

Das Qualitätslabel könne durchaus als „Success-Story“ gewertet

werden, betonte Tourismusministerin Françoise Hetto-Gaasch. Ab 2011 werde deshalb die dritte Stufe des Labels angeboten, damit diejenigen Betriebe, die bereits die Kriterien der beiden ersten Stufen erfüllen, die Qualität ihres Services weiter verbessern können. Denn auch wenn die Luxemburger Tourismusbranche bereits über qualitativ hochwertige Infrastrukturen verfüge, dürfe man sich nicht auf den Lorbeeren ausruhen, mahnte die Ministerin. Denn nur zufriedene Gäste würden zu Stammkunden werden. Hetto-Gaasch begrüßte, dass mittlerweile bereits 65 Betriebe die Stufe I des Qualitätslabels erreicht haben und sechs die Stufe II. Derzeit wurden schon mehr als 200 Mitarbeiter aus etwa hundert Betrieben als „Qualitäts-Coach“ und etwa 40 Mitarbeiter als „Qualitäts-Trainer“ ausgebildet.

Das Qualitäts-Gütesiegel richtet sich aber nicht nur an die Tourismusbranche, sondern auch an Betriebe aus anderen Dienstleistungsbereichen, die sich um die Zufriedenheit ihrer Kunden bemühen und ihre Servicequalität verbessern möchten.

Im Anschluss an die Vorstellung des Qualitätslabels berichteten vier Vertreter von Firmen, die bereits das Label der ersten Stufe erhalten haben, über ihre bisherigen Erfahrungen mit der „ServiceQualitéitLëtzebuerg“. (asc)

Die nächsten Seminare finden im Juni und im November 2010 statt. Zusätzliche Informationen zum Gütesiegel und zu den Kursen sind im Internet erhältlich unter

■ [www.servicequaliteit.lu](http://www.servicequaliteit.lu)  
[www.mdt.public.lu](http://www.mdt.public.lu)

## Elefanten für den Frieden

Veranstaltung der „Schengen Peace Foundation“ am 6. Juni im Dreiländereck

Im Rahmen der Feierlichkeiten zum 25. Jahr nach der Unterzeichnung des Schengener Abkommens wird am Sonntag, dem 6. Juni, eine besondere Veranstaltung begangen. Den ganzen Tag über wird im weltbekanntesten Dorf im Dreiländereck die Freiheit gefeiert, die auf dem Vertrag, der 1985 von Vertretern aus Luxemburg, Deutschland, Belgien, Frankreich und den Niederlanden unterschrieben wurde, basiert. „Durch dieses Abkommen sind Frieden, Freiheit und Freundschaften entstanden“, sagt Rose Marie Gnausch, Künstlerin und Initiatorin des internationalen Projekts „Elephants for Peace“ (Elefanten für den Frieden). „Wir möchten das Erfolgskonzept für Frieden sichtbar machen.“ Stellvertretendes Symbol dafür ist der Elefant, der in diesem

Projekt als Friedensbotschafter fungiert. Der Dickhäuter gälte als groß, stark, sozial und friedfertig.

Zum Programm: Um 11 Uhr beginnt im „KochHaus“ ein Kolloquium, an dem namhafte Gesprächspartner teilnehmen. Eingeladen sind Sabine Bergmann-Pohl, ehemalige Ministerin der DDR, Charles Danguy von „Initiatives et changement“ sowie Sophie Molitor, Geschäftsführerin von „SOS Villages d'Enfants Monde“ in Luxemburg. Dominicus Rohde, Präsident der organisierenden „Schengen Peace Foundation“ wird die Runde leiten. Während des Kolloquiums findet ein Workshop für Kinder, Jugendliche und Erwachsene zum Thema Frieden statt.

Ab 14 Uhr wird nahe dem Europa-Zentrum und der Grenzbrü-

cke eine große Ausstellung „Elephants for Peace“ mit hunderten von Elefanten, beispielsweise als Gemälde, Skulptur oder als Stofftiere, organisiert.

Um 15 Uhr startet eine Rundfahrt, die sogenannte „Peace-Parade“, durch die Ortschaften Schengen, Sierck-les-Bains, Apach und Perl mit Ankunft in Schengen. Angeführt wird die Tour vom Schengener Bürgermeister Roger Weber auf einem Traktor, der wie ein Elefant aussieht. Alle Interessenten können Weber per Auto, Fahrrad, Moped oder Traktor folgen. Ein Zwischenstopp wird in Sierck-les-Bains eingelegt, wo im Zentrum ein großes Fest gefeiert wird. Die Feier wird bei der Ankunft in Schengen fortgesetzt mit Musik und Unterhaltung. (jvdh)

## Fahrt zur Springprozession in Echternach

Am Dienstag, dem 25. Mai, mit der Pfarrei St-Matthieu aus Pfaffenthal-Siechenhof

Am kommenden Dienstag, dem 25. Mai, fährt die Pfarrei St-Matthieu aus Pfaffenthal-Siechenhof mit einem Bus zur Springprozession nach Echternach.

Der Bus fährt um 7.10 Uhr am P&R Bouillon in Hollerich (Bushaltestelle AVL) ab und bedient anschließend noch folgende Abfahrtsorte im Pfarrverband: 7.20 Uhr, Stadgronn-Bréck (Schoulbusarret AVL); 7.30, Enneschtgaas Cathé-

drale (Busarret AVL); 7.40, Pafendall Stade Gaston Diederich (Busarret AVL); 7.45, Pafendall Théiwesbuer (Busarret AVL); 7.50, Clausen virun der Kiirch; 7.55, Clausen Malakoff (Busarret AVL); 8.00, Neiduerf Kierch (Busarret AVL); 8.05, Neiduerf Laangengronn (Busarret AVL); 8.10, Neiduerf Fierschterhaus (Busarret AVL); 8.15, Cents virun der Kiirch. Auf Wunsch hält der Bus auch an anderen Haltestel-

len entlang der Strecke. Jeder Interessierte, ganz gleich ob er mit-springen will oder sich die Prozession nur anschauen will, kann sich melden. Eine Unkostenbeteiligung von 15 Euro wird im Bus bezahlt. Nach der Springprozession Zeit zur freien Verfügung bis ca. 16 Uhr. Anschließend Rückfahrt. Anmeldung bis spätestens Freitag, den 21. Mai, unter Tel. 27 04 85 12 oder 691 510 420. (C.)

Großer Andrang beim

## „Ein Drittel der

Infrastrukturminister Claude Wiseler infor-

VON MICHÈLE GANTENBEIN

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz wird in vielen Unternehmen großgeschrieben. Die nationale Eisenbahngesellschaft CFL organisierte gestern die zweite Auflage ihrer „Journée Sécurité“. 3 600 Mitarbeiter der CFL-Gruppe waren eingeladen, zwischen 8 und 18 Uhr an interaktiven Workshops teilzunehmen und die Informationsstände zu den Themen Arbeits-, Betriebs- und Verkehrssicherheit, Sicherheitskleidung und Gesundheit zu besichtigen. Zentrales Thema war die Aufklärung über Unfälle durch Stolpern und Rutschen.

„Unfälle durch Stolpern und Rutschen machen 30 Prozent aller Arbeitsunfälle aus“, sagte Doris Horvath, „Chef de service“ der Abteilung „Qualité, sécurité et environnement“, kurz QSE. Sie ist verantwortlich für die Organisation der Sicherheitsveranstaltung. „Stolperunfälle passieren sowohl auf den Gleisen als auch im Zuginneren während der Fahrt oder beim Ein-

und Aussteigen.“ Zur Reduzierung der Stolperunfälle wurde eine spezielle Sicherheitskampagne gestartet, in die sich der Workshop „Trébuchement“ mit sechs Stationen gestern einreichte. „Wir möchten erreichen, dass die Mitarbeiter über ihr eigenes Sicherheitsverhalten reflektieren und die Risiken und Gefahren besser einschätzen“, erklärte die CFL-Frau.

Damit sie das tun, hatte man sich so einiges einfallen lassen, zum Beispiel hatten die Teilnehmer die Gelegenheit, das Erklimmen einer wackeligen Leiter zu testen oder das Risiko eines Fallunfalls zu berechnen. Bei der Station Drehmoment wurde die Bedeutung des richtigen Werkzeuges und der entsprechenden Schutzkleidung deutlich gemacht.

Ferner setzte man auf Schockeffekte. So stellten Mediziner der CFL schockierende Unfallfotos zur Verfügung, die mögliche Konsequenzen von Arbeitsunfällen veranschaulichten. Risiken in Stresssituationen oder Gewichte von Gegenständen richtig einschätzen,



Infrastrukturminister Claude Wiseler (l.) stattete der Veranstaltung einen Besuch ab. (FOTO: GERRY HUBERTY)

## Berufsberatung ist in wirtsch

46 Leute vom Fach informierten 160 Studenten in 15

Bereits zum 14. Mal hatte die Direktion des „Lycée de garçons de Luxembourg“ (LGL) in Zusammenarbeit mit dem „Service de psychologie et d'orientation scolaires“ (Spos) gestern Mittwoch für die Studenten der Sekunda einen Informationstag über die Welt der Berufe organisiert.

Sinn und Zweck dieses Tages ist es, die Studenten mit den Realitäten des Berufslebens bekanntzumachen. Dabei soll ihnen nicht nur die Genugtuung geschildert werden, die sie in den einzelnen Berufen finden können, sondern auch die Schwierigkeiten dargelegt werden, denen man begegnen kann. Aus der Sicht der verantwortlichen Organisatoren wird den Jugendlichen so eine privilegierte Gelegenheit geboten, um Informationen aus erster Hand zu bekommen, die ihnen bei der Wahl ihres Berufes helfen können. Ganz allgemein zeigte sich aber auch, wie wichtig und nützlich Berufsberatung besonders in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist.



Vorgestellt wurden die einzelnen Berufe in jeweils zwei Sitzungen von rund anderthalb Stunden,