

Service und Qualität in Isny

Im Wettbewerb um beliebte Einkaufs- und Lebensstandorte möchte Isny mit persönlichem Service und ausgezeichneter Qualität punkten. Dies ist schon seit vielen Jahren die Priorität der Arbeit des Stadtmarketingvereins „Isny Aktiv e.V.“.

Um den Isnyer Bürgern und Gästen eine optimale Kundenorientierung zu gewährleisten, wurde 2008 ein ganz besonderes Projekt ins Leben gerufen, das sich auch mit Isnys Geschichte verbinden lässt:



Seit 1603 gibt es das Qualitätssiegel der Isnyer Weber. Diese **Tradition des örtlich etablierten Gütesiegels**, das Isny zu seinem immensen Wohlstand führte, soll durch die Qualitäts- und Servicezertifizierung „Isny macht Qualität“ wieder ins Leben gerufen werden.

Das heutige Qualitätssiegel erhielt wie damals, das **Symbol der Lilie**. Ausgezeichnete Betriebe, denen dieses Siegel verliehen wird, stehen für einen **hohen Qualitäts- und Servicestandard** und versprechen eine **optimale sowie individuelle Betreuung und Beratung der Kunden bzw. Gäste**.

Inhalte der Zertifizierungsmaßnahme

Alle **teilnehmenden Betriebe** werden durch regelmäßig stattfindende Begehungen auf folgende **Faktoren** überprüft:

- Softfacts: bspw. Freundlichkeit, Beratung usw.
- Hardfacts: bspw. Übersichtlichkeit, Sauberkeit usw.

Neben der Überprüfung verpflichten sich alle Betriebsinhaber/innen und Mitarbeiter/innen den gemeinsamen **Qualitäts- und Servicegedanken** der Stadt Isny im Geschäfts- bzw. Betriebsalltag zu **leben**.

Die **Überprüfung** des Einzelhandels, der Gastronomie, Hotellerie und touristischen Dienstleister **erfolgt durch**:

- „Isny macht Qualität“-Jury, d.h. Isnyer Kunden aus verschiedenen Interessensgruppen (Folgezertifizierung)
- Testkäufer/-gäste von „DieServiceAkademie gGmbH“ und „Futour Südwest“ (Erstzertifizierung)

Zertifizierte Betriebe (Stand Mai 2010):

- 37 Isnyer Einzelhandelsbetriebe (1. Zertifizierungsrunde 2008)
- 22 Isnyer Gastronomie-/ Hotelleriebetriebe und touristische Dienstleister (1. Zertifizierungsrunde 2009)