



Lisa Ruschin, Q-Coach des TVE, durfte das Zertifikat in Empfang nehmen (Foto: TVE)

18.11.2025 09:00 CET

## Tourismusverband Erzgebirge: Erneut mit Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland Stufe II“ ausgezeichnet

**Annaberg-Buchholz, 18. November 2025.** Der Tourismusverband Erzgebirge e.V. (TVE) hat auch im Jahr 2025 das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland Stufe II erfolgreich verteidigt und bekennt sich damit weiterhin klar zum Thema Servicequalität als ein wichtiges Handlungsfeld. Bereits seit 2015 ist der Verband durchgehend zertifiziert.

ServiceQualität Deutschland ist ein bundesweites Schulungs- und

Zertifizierungsprogramm für kleine und mittelständische Dienstleistungsbetriebe im Tourismus. Es unterstützt dabei, die Servicequalität systematisch zu verbessern. Das praxisnahe System lässt sich einfach in den betrieblichen Alltag integrieren.

Im Rahmen des Programms stehen diverse Q-Werkzeuge zur Verfügung (z.B. die „Servicekette“, Kundenbefragungen oder das Stärken-Schwächen-Profil). Die Zertifizierung wird jeweils für drei Jahre vergeben, wobei jährlich ein Maßnahmenplan einzureichen ist.

Im aktuellen Rezertifizierungsprozess standen insbesondere folgende Aspekte im Mittelpunkt:

- Die Weiterentwicklung der Servicequalität gegenüber Gästen und Mitgliedern mit dem Ziel, als Netzwerkpartner und Impulsgeber für Qualitätsarbeit in der Destination Erzgebirge zu wirken.
- Durchführung eines Mystery Checks durch unabhängige Experten.
- Im Bestellprozess des Produktes „Haamit-Kistl“ wurden die Abläufe genauer unter die Lupe genommen: inklusive Bezahlungsmöglichkeiten, neuem Design und optimiertem Bestell- und Versandprozess.
- Im Zuge der Rezertifizierung wurde die TourCert-Zertifizierung des TVE anerkannt und fungierte als Ersatz für ein Q-Werkzeug.

### Hintergrundinformation

ServiceQualität Deutschland unterstützt seit 2001 kleine und mittelständische Dienstleister im Tourismus bei der Verbesserung ihrer Servicequalität. Die drei Q-Stufen bauen aufeinander auf: Stufe I beginnt mit der Grundanalyse, Stufe II umfasst Analyse plus Mystery-Check, Stufe III beinhaltet zusätzlich ein Qualitätsaudit oder die Anerkennung eines gleichwertigen QM-Systems. Weitere Informationen: [Deutscher Tourismusverband: ServiceQualität Deutschland](#)

### Kontakt & Informationen

Tourismusverband Erzgebirge e.V.

Lisa Ruschin

Produktmanagement Destinationsentwicklung und Innenmarketing

Adam-Ries-Straße 16, 09456 Annaberg-Buchholz

Tel. +49 (0) 3733 188 00 28

[www.erkgebirge-tourismus.de](http://www.erkgebirge-tourismus.de)

*Diese Maßnahme wird mitfinanziert mit Steuermitteln auf Grundlage des von den Abgeordneten des Sächsischen Landtags beschlossenen Haushaltes.*

---

## Über den Tourismusverband Erzgebirge e.V.

Der Tourismusverband Erzgebirge e.V. ist die Dachorganisation für die nationale und internationale Vermarktung der Reiseregion Erzgebirge. Ausgezeichnete Rad- & Wanderwege, Wintersportmöglichkeiten, über 800 Jahre Bergbautradition, weltbekannte Weihnachtsbräuche & Handwerkskunst sowie historische Dampfisenbahnen: Wer in das Erzgebirge im Süden Sachsens aufbricht, lernt eine zweite Heimat kennen – **die Erlebnisheimat**. Modern und traditionell, mit Geschichte und Geschichten!

## Kontaktpersonen



### Pressekontakt | Claudia Brödner

Pressekontakt

[presse@erkgebirge-tourismus.de](mailto:presse@erkgebirge-tourismus.de)

+49 (0)3733 188 00-23