

Erlebe-Reisen GmbH · Kreuzgasse 11 · 72581 Dettingen · Deutschland

excc GmbH
Herrn Thomas Reiche
Burkhardt+Weber-Str. 57

72760 Reutlingen

19. August 2009

Zertifizierung als Reiseveranstalter nach DIN ISO 9001:2008

Sehr geehrter Herr Reiche,

vor wenigen Tagen wurden wir erfolgreich durch die akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft eqm-zert nach DIN ISO 9001:2008 zertifiziert. Diesen für uns zukunftsorientierten und sehr wichtigen Schritt haben wir Dank ihrer professionellen Unterstützung schnell und ohne große Hürden geschafft.

In einer Zeit, in der ein nicht unerheblicher Teil der Reisebuchungen in Form von Direktbuchungen über das Internet erfolgt und in der beratungsfreie Angebote von Discount-Anbietern oder Massenprodukte von Reisekonzernen den Markt überschwemmen, wollen wir uns als qualifizierter Reiseveranstalter für Individual- und Gruppenreisen positiv von unseren Mitbewerbern abheben. Das jetzt implementierte QM-System wird einen wichtigen Teil dazu beitragen.

Die Einführung war für uns auch deshalb eine erstrebenswerte Maßnahme, um den differenzierten Ansprüchen unserer Reisegäste noch besser gerecht zu werden und die Leistungsqualität nicht nur zu sichern, sondern laufend zu verbessern. Weil viele unserer Reiseprodukte individuell zusammengestellt werden, wird uns das QM-System in unserer täglichen Arbeit mit den komplexen Buchungsprozessen effektiv unterstützen und auch bei der Fortentwicklung des online-Vertriebes sowie den damit verbundenen Work-Flow-Prozessen sicherlich wertvolle Dienste erweisen.

Ein weiterer Plus-Punkt bei der Einführung war für uns, dass sowohl die externe Kundenkommunikation als auch die nachvollziehbare Messung der Kundenzufriedenheit sowie die interne Teamkommunikation Bestandteil des QM-Systems sind. Verbesserungspotentiale können so effizient genutzt werden.

Für uns war von Anfang an klar, dass wir uns auf den Prozess bis zur Zertifizierung nach DIN ISO 9001:2008 nicht ohne Unterstützung einlassen wollen, und wir sind froh, die excc GmbH als Partner gefunden zu haben.

Wir können das Konzept der externen Begleitung durch die excc GmbH auf jeden Fall empfehlen und bedanken uns nochmals für die hervorragende Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

Patric Paris