

## **Golf Club St. Leon-Rot erhält Prüfsiegel für Qualitätsmanagement**

Deutschlands bekannteste Golfanlage genügt Industrienorm +++ Ab sofort nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert +++ Externe Prüfer bestätigen hohen Qualitätsstandard +++ Service und Kundenfreundlichkeit werden weiter ausgebaut +++

-----

Der Golf Club St. Leon-Rot, eine der bekanntesten und renommiertesten Golfadressen in Deutschland, hat seine herausragende Stellung weiter gefestigt: Seit Ende August ist die 36-Löcher-Anlage vor den Toren Heidelbergs (Präsident: Dietmar Hopp) als erst dritte in Deutschland nach DIN EN ISO 9001:2000 für gesichertes Qualitätsmanagement zertifiziert.

DIN EN ISO 9001:2000 hat sich weltweit und branchenübergreifend zum Kernstandard für Qualitätsmanagement-Systeme entwickelt. In der Industrienorm sind vertragliche, behördliche und gesetzliche Anforderungen an die Qualität gelieferter Produkte und Dienstleistungen geregelt.

„Qualität und Service auf hohem Niveau für Mitglieder und Gäste – das ist der Anspruch des Golf Club St. Leon-Rot seit seiner Gründung. Und weil wir uns stetig verbessern, aber auch Tag für Tag wiederholbare Qualität bieten wollen, haben wir unsere Arbeitsprozesse dieser anerkannten Prüfung unterzogen. Wir wollten damit aufzeigen, wie ernst wir das Thema Kundendienstleitung nehmen“, freut sich der Geschäftsführer des Clubs, Eiko Schulz-Hanssen über die erfolgreich abgeschlossene Zertifizierung.

Um das Zertifikat zu erhalten, waren eine Reihe von Maßnahmen nötig, die vom Golfclub alle in eigenständiger Leistung erbracht wurden. So wurde innerhalb von nur sechs Monaten ein umfassendes und detailliertes Mitarbeiter-Handbuch erstellt, das neben Verhaltensregeln sowie Prozessbeschreibungen auch eine Vielzahl von Checklisten mit

Tipps und Anregungen enthält, die den Mitarbeitern die tägliche Arbeit erleichtern.

Dieses Mitarbeiter-Handbuch wurde Ende August von zwei unabhängigen Prüfern der DEKRA eingesehen und auf seine Zweckmäßigkeit als Qualitätsmanagement-System überprüft. So wurden unter anderem die Mitarbeiter an ihren jeweiligen Arbeitsstätten über ihr Verständnis von Qualität, Innovation und Zielen befragt.

Die Prüfer zeigten sich im Anschluss von allen Bereichen und den befragten Mitarbeitern positiv beeindruckt. So sei es dem Golf Club St. Leon-Rot gelungen, das Qualitätsmanagement-System nicht nur in der Theorie umzusetzen, sondern auch den damit verbundenen Gedanken über die Mitarbeiter ins Unternehmen zu bringen.

Die nun abgeschlossene Zertifizierung bildet den Auftakt für weitere Maßnahmen des Clubs, die umgesetzt werden sollen, um die Service-Qualität weiter zu steigern. Zu diesen gehören Fragebögen für Mitglieder und Gäste sowie die Beteiligung der Mitarbeiter am Ideenmanagement, das seit der Anlaufphase seit Januar dieses Jahres rege genutzt wird. Darüber hinaus wird künftig einmal pro Jahr das Qualitätsmanagement-System des Clubs durch die DEKRA überprüft und durch deren Optimierungsvorschläge weiter verbessert.

### **Über den Golf Club St. Leon-Rot**

Der 1997 gegründete Club verfügt über zwei 18-Löcher-Meisterschaftsplätze, die beide bereits Austragungsort der Deutsche Bank SAP Open waren, einem Profiturnier der PGA European Tour. Tiger Woods, der weltbeste Golfspieler, hatte in St. Leon-Rot seinen ersten Auftritt auf dem europäischen Festland und gewann das Turnier in den Jahren 1999, 2001 und 2002.

Beide Plätze, „St. Leon“ und „Rot“, wurden mehrfach von der Fachpresse ausgezeichnet. So erhielt der Meisterschaftsplatz Rot 2005 bereits zum fünften Mal in Folge den begehrten Golf Journal Travel Award als „Bester Golfplatz in Deutschland“. Das Golf Magazin erklärte die Spielbahn 9 des Platzes »Rot« im Jahre 2000 zu einem der „Top 500 Holes in the World“. Darüber hinaus verfügt die Anlage über einen 9-Löcher-Kurzplatz sowie einen 5-Löcher-Bambini-Platz. Zudem stehen mit einer Driving-Range, einem innovativen Video-Trainingszentrum, diversen Pitching-, Chipping- und Putting-Grüns großzügige und hochwertige Übungsbereiche zur Verfügung.

Bekannt ist der Golf Club ferner durch seine herausragende Stellung im deutschen Amateur-Golf. Eine vorbildliche und systematische Jugendförderung bildet seit Jahren die Grundlage für sportliche Erfolge. So stellt St. Leon-Rot seit drei Jahren in Folge den Deutschen Mannschaftsmeister der Herren. Die Damenmannschaft kann auf zwei Deutsche Meisterschaften und einen Europameister-Titel verweisen.

Maßgeblich verantwortlich für die Entwicklung von St. Leon-Rot zu einer der besten Golfanlagen Deutschlands ist Clubpräsident Dietmar Hopp, einer der Gründer des Walldorfer Softwarekonzerns SAP.