

# ServiceNews

Ausgabe 3 | 12



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-RZ NOTIERT

### Umfrage meinestadt.de

Der Deutsche Tourismusverband e.V. (DTV) hat eine Umfrage mit meinestadt.de unter über 1000 Teilnehmern durchgeführt. 29,2 Prozent der Befragten gaben an, das Q-Logo zu kennen. 48,4 Prozent vertrauen auf Qualitätssiegel im Allgemeinen. Des Weiteren wurden Servicewünsche für den nächsten Städtetrip abgefragt. Skurrile Antworten wie Riksha – oder Sänftenservice und „keine nervende Knöllchenmafia“ waren dabei. Es wurden aber auch ernstzunehmende Servicewünsche wie einen Subkulturenführer, vegane Essensangebote oder Behinderte wie Nichtbehinderte zu behandeln, angegeben.

### Lufthansa City Center

#### mit SQD Stufe I zertifiziert

Erstmals haben sich bundesweit alle 300 Reisebüros der Lufthansa City Center (LCC) nach dem Zertifizierungsprogramm der Initiative ServiceQualität Deutschland prüfen lassen. Neben den Reisebüros erhielt auch die Franchisezentrale Lufthansa City Center Reisebüropartner GmbH (LCR) in Frankfurt das Qualitätssiegel der Stufe I.

### Q-Betriebe in Tagungsplaner

Im September erschien die aktuelle Print- und Online-Ausgabe des Handbuchs „Hotels und Tagungsstätten in Deutschland, Österreich und der Schweiz“ des

Veranstaltungsspezialisten Intergerma zum 29. Mal. Die Hervorhebung der Q-Betriebe ist teil der Medienpartnerschaft zwischen Intergerma und der Initiative ServiceQualität Deutschland.



## Mit ServiceQualität Deutschland Stufe III zum Qualitätsmanagement

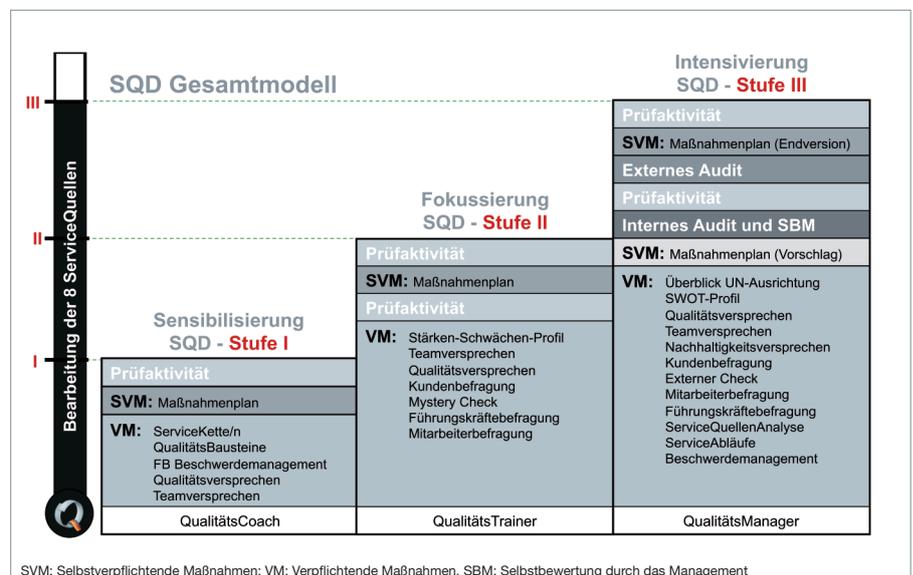
Nach dem erfolgreichen Abschluss der Pilotphase im März bietet ServiceQualität Deutschland neben Stufe I und Stufe II nun eine eigene Stufe III an. Zuvor konnte die dritte Stufe durch Anerkennung eines anderen umfassenden Qualitätsmanagementsystems erreicht werden. Jetzt haben Betriebe die Möglichkeit, schrittweise und aufeinander aufbauend oder direkt die Zertifizierung zu erlangen. Die zentralen Instrumente von ServiceQualität Deutschland messen und bewerten die Wünsche und Erwartungen von Kunden und Mitarbeitern an das Unternehmen.

Acht ServiceQuellen bilden den thematischen Fokus aller Stufen von ServiceQualität Deutschland. Sie stehen für die servicerelevanten Bereiche im Unternehmen und zeigen, worauf es ankommt, damit die

Erwartungen der sogenannten Bedürfnisgruppen (u. a. Kunden, Mitarbeiter, Partner) erfüllt werden.

Download des Vorab-Checks auf [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de) im Bereich Service / Download

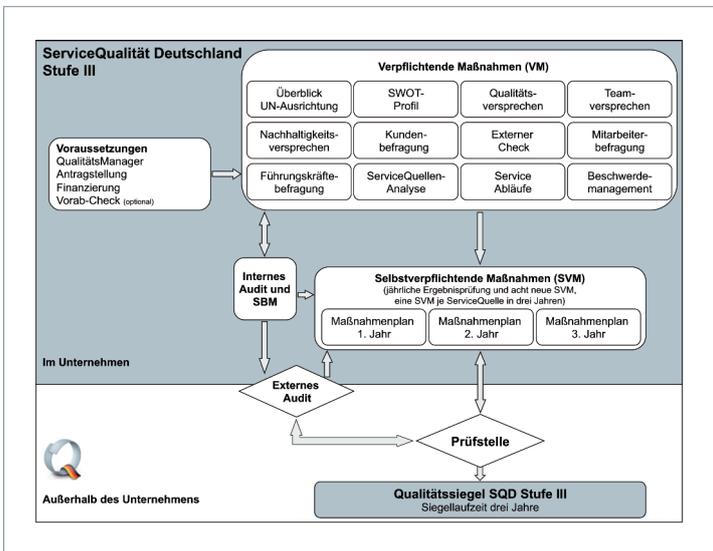
Sobald ein Unternehmen eine entsprechende „Reife“ (eine „Reifepfung“ ist mithilfe des Vorab-Checks möglich, siehe Kasten) im Bemühen um immer bessere Servicequalität erlangt hat und über ausreichend Ressourcen verfügt, besteht die Möglichkeit, die dritte Stufe des Systems umzusetzen und mit QIII zertifiziert zu werden. Der Einstieg in die Stufe III erfolgt in der Regel durch den schrittweisen Aufbau über die Stufen I und II, da sich deren zen-



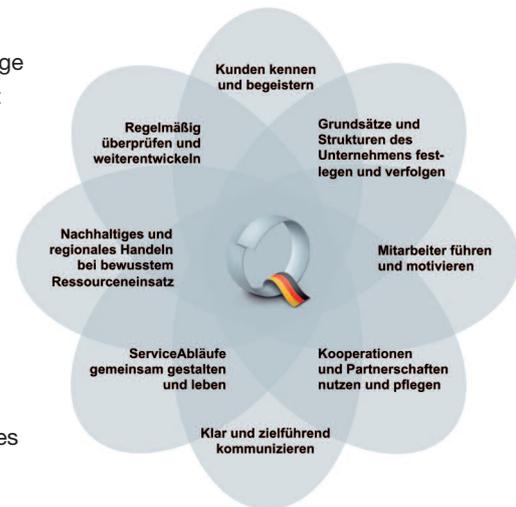


tralen Anforderungen stetig weiterentwickeln. Besonders kleine und mittelständische Unternehmen können sich über das standardisierte dreistufige System mehr und mehr dem Thema Qualitätsmanagement widmen. Für Unternehmen mit bereits ausgeprägter Qualitätsreife z. B. durch die vorherige Einführung eines anderen Qualitätsmanagementsystems, ist ein Direkt-einstieg in die Stufe III möglich.

In einem 3-tägigen Seminar wird mindestens ein Mitarbeiter des Unternehmens zum sogenannten QualitätsManager aus-



gebildet. Der zukünftige QualitätsManager lernt dabei, die Instrumente der Service-Qualität Deutschland umzusetzen. Die Anwendung der Instrumente umfasst sowohl eine Selbsteinschätzung als auch eine Fremdeinschätzung des Unternehmens.



Zwölf verpflichtende Maßnahmen helfen dabei, das Unternehmen zu strukturieren, Unternehmensziele zu finden bzw. zu überprüfen und mit Hilfe von Befragungen ein umfassendes Bild vom Unternehmen und von den Kunden zu bekommen.

Ein externes Audit umfasst die Begutachtung des Qualitätssystems durch einen unabhängigen und akkreditierten Auditor. ServiceQualität Deutschland hat damit die DQS, Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen, beauftragt.

Der erste öffentliche Seminartermin steht fest – 7. bis 9. November 2012 in Berlin. Weitere Informationen zu QIII unter [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de) sowie zum Seminar unter [www.dsft-berlin.de](http://www.dsft-berlin.de).

## Q-LITERATURTIPPS

### 101 Service-Ideen

*Björn Grimm*

Björn Grimm liefert 101 Service-Ideen die für jedermann einfach umsetzbar sind. Mit Smileys verzierte Frühstückseier, ein „Sorry-Dessert“ wenn beim Mittagessen etwas schief gelaufen ist oder bereits frankierte Postkarten, damit Restaurantgäste nach einem gelungenen Abendessen schnell ihren Zuhausegebliebenen von dem guten Essen vorschwärmen können sind nur einige der Tipps.

Weitere Infos unter [www.q-deutschland.de/literatur.html](http://www.q-deutschland.de/literatur.html)



### Burg im Spreewald ist neue Q-Stadt

Brandenburg hat eine neue Q-Stadt: Burg im Spreewald erhielt als vierte Kommune den Titel „Qualitätsstadt“ in Brandenburg. Am 25. August wurde der Kurort im Rahmen des 20. Heimat- und Trachtenfestes ausgezeichnet. 16 Unternehmen und Einrichtungen des Ortes haben sich auf gemeinsame Service-Standards verständigt.

### Unsere Q-Städte auf einen Blick (in alphabetischer Reihenfolge)

Bad Dürkheim (BW), Bad Saarow (BB), Beilngries (BY), Brandenburg an der Havel (BB), Burg (BB), (Daun (RP), Dieburg (HE), Gelnhausen (HE), Hachenburg (RP), Langeoog (NI), Oberursel (HE), Rüdesheim am Rhein (HE), Schwäbisch Hall (BW), Senftenberg (BB), Quedlinburg (ST), Volkach (BY)

## Q-SERVICETIPPS

Von Q-Betrieben und Q-Dozenten für Q-Betriebe

### Stadtführung mit Geld-zurück-Garantie

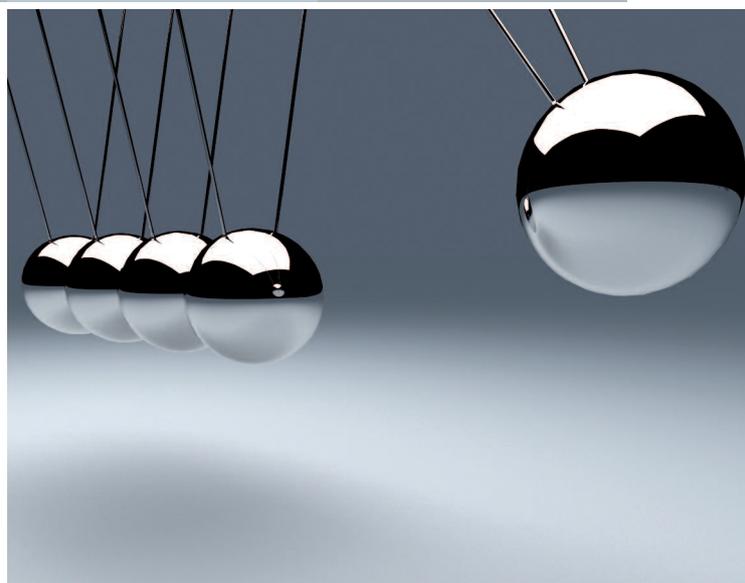
Die selbsternannte Übermorgenstadt Oldenburg setzt auf außergewöhnliches Beschwerdemanagement. Was Marketing-Experten normalerweise zur Verkaufsförderung von Produkten anwenden – eine Geld-zurück-Garantie bei Unzufriedenheit – gilt in der niedersächsischen Stadt für rund 25 Stadtführungsangebote. Die sogenannte „Übermorgengarantie“ bietet Kunden die Möglichkeit, den Preis zurück zu bekommen, wenn ihnen die Führung nicht gefallen hat.



Oldenburg Tourismus und Marketing GmbH, Verena Brandt

„Menschen sind unterschiedlich und haben verschiedene Erwartungen. Unsere Aufgabe ist es, ihre Wünsche und Erwartungen rund um die Übermorgenstadt Oldenburg zu erfüllen. Wir gehen aktiv auf unsere Kunden zu, um die Barrieren abzubauen, die bei vielen Kunden dazu führen, dass diese sich nicht beschweren“, erklärt Antje Böse, ausgebildeter Qualitäts-Coach des Unternehmens.

Alle Stadtführungen können außerdem online bewertet und kommentiert werden. Darüber hinaus erhalten die Kunden im Anschluss an die Führung eine Postkarte, mittels der eine direkte Bewertung vorgenommen werden kann. Als Dankeschöne werden am Ende des Jahres Gewinne verlost.



## Q-ERSCHLÄGER

### Servicetipps rund um ServiceQualität Deutschland

#### Auschecken nach 24 Stunden

Die amerikanische Hotelkette Starwood schafft die festen Ein- und Auscheck-Zeiten ab. Stammgäste können anreisen, wann sie wollen, und dürfen dann genau 24 Stunden bleiben. Wer zum Beispiel um zehn Uhr abends ankommt, muss auch erst am nächsten Abend um zehn wieder das Zimmer verlassen. Der Service namens Your24 steht allen Kunden offen, die mehr als 75 Nächte in einem Starwood-Hotel verbracht haben und an einem Loyalitätsprogramm teilnehmen.

#### Heimbüro in der Hotel-Lobby

Selbstständige schlagen ihr Büro häufiger im Eingangsbereich von Hotels auf. Grund: Hier ist es ruhiger als in Coffeeshops oder Gemeinschaftsbüros. Einige Hoteliers umwerben die neue Kundschaft schon – weil eine volle Lobby das Haus gastlicher erscheinen lässt und die Freelancer das Geschäft ankurbeln. Beispiel: Im Hotel Public in Chicago kommen 90 Prozent der Gastronomieumsätze schon von Gästen, die kein Zimmer gebucht haben.



## Wie, das war's schon?!?

Ich möchte doch gern noch mehr über ServiceQualität Deutschland in den einzelnen Bundesländern erfahren!

Dann klicken Sie auf diese interaktive Landkarte. Denn hier finden Sie all das, was der Servicequalität neue Nahrung gibt und sie wachsen und gedeihen lässt: Länderspezifische Informationen, Seminartermine sowie Neuerungen und Entwicklungen rund um das Qualitätsmanagementsystem. Klicken Sie auf eines der Länder und Sie werden automatisch zu den jeweiligen Länderkoordinierungsstellen sowie Ihren zuständigen Ansprechpartnern weitergeleitet.

Haben Ihnen die ServiceNews gefallen? Was fehlt? Was wünschen Sie sich für die nächsten Ausgaben? Wenn sie Ihrem Geschmack entsprechen, empfehlen Sie die ServiceNews weiter, wenn nicht – freuen wir uns auf Ihre Kritik. Denn auch wir möchten einfach immer besser werden!

**Redaktionsschluss für die ServiceNews 4 | 2012 ist der 9. November 2012.**

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



### Impressum

Kontaktadresse:  
DTV Service GmbH  
Geschäftsbesorger der Kooperations-  
gemeinschaft ServiceQualität Deutschland  
Ansprechpartner: Sven Wolf  
Schillstraße 9, 10785 Berlin  
[info@q-deutschland.de](mailto:info@q-deutschland.de)  
[www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

### Bildnachweis

Fotos: Oldenburg Tourismus und  
Marketing GmbH, Verena Brandt;  
Fotolia; intergerma; Björn Grimm

Layout: [www.pantamedia.com](http://www.pantamedia.com)

### Abmeldung ServiceNews

Sollten Sie nicht länger an den ServiceNews interessiert sein, so senden Sie bitte eine E-Mail an den Absender, der Ihnen die ServiceNews zugeschickt hat. Vielen Dank!