

ServiceNews

Ausgabe 4 | 12



ServiceQualität
DEUTSCHLAND



Alles Gute im neuen Jahr!

Wir bedanken uns bei 4.068 Q-Betrieben in ganz Deutschland sowie bei Dozenten, Prüfern und Auditoren für die tatkräftige Unterstützung, das entgegengebrachte Vertrauen und die inspirierende Zusammenarbeit.

Seminartermine für Stufe III

Qualitätsmanagement für Fortgeschrittene: Betriebe, die die Stufe III einführen möchten, haben 2013 wieder die Möglichkeit, einen Mitarbeiter zum QualitätsManager ausbilden zu lassen. Ein Selbsttest hilft herauszufinden, ob der Betrieb bereits die nötige QIII-Reife hat. Die Schulungen finden vom 23. bis 25. April 2013 in München und vom 5. bis 7. November 2013 in Hamburg statt. Anmeldung über www.dsft-berlin.de

Zum Vorab-Check auf www.q-deutschland.de/downloads.

Werben mit dem Q

Im Online-Shop von ServiceQualität Deutschland finden Betriebe eine breite Auswahl an praktischen Werbeartikeln mit dem Q-Logo. Jeder Artikel ist eine kleine Servicegeste an Kunden oder Gäste: Ob Notizblock, USB-Speicherstick, Baumwolltasche oder Chip für den Einkaufswagen. Der Stückpreis für viele Artikel liegt oft bei wenigen Cents. Einfach einen Account anlegen und los geht's.

www.q-deutschland-shop.de

Das war 2012 – das kommt 2013

Neues Online-Tool ab Januar 2013

Im Januar 2013 geht das neue Online-Tool von ServiceQualität Deutschland unter www.q-zertifizierung.de an den Start. Alle Qualitätsbetriebe können dann die drei Stufen der Zertifizierung über einen eigenen Zugang auf der Seite ausarbeiten. Eine benutzerfreundliche Oberfläche erlaubt die zügige Bearbeitung von ServiceKetten, QualitätsBausteinen und des Beschwerde-Managements. Zudem bietet die Seite für Betriebe der Stufe II die Möglichkeit, mit wenigen Klicks Befragungen zu planen, durchzuführen und auszuwerten. Betrieben der Stufe III stehen Tools zum Aufbau des Managementsystems zur Verfügung. Alle Betriebe werden im Dezember 2012 und

im Januar 2013 im Detail über das Online-Tool, die Anmeldung sowie die Bearbeitung der Instrumente informiert.

Preiserhöhung nach 10 Jahren

Der Wegfall von öffentlichen Förderungen, Kostensteigerungen und die Einführung des Online-Tools machen eine **Anhebung der Preise für die Stufe I** notwendig. Die Preise für Stufe II und III sowie für die Schulungen bleiben 2013 konstant.

Für Neu- und Rezertifizierungen der Stufe I fallen zukünftig folgende Preise an:

Betriebe bis 5 Vollbeschäftigte	295 Euro zzgl. MwSt.
Betriebe ab 6 bis 20 Vollbeschäftigte	395 Euro zzgl. MwSt.
Betriebe ab 21 Vollbeschäftigte	495 Euro zzgl. MwSt.

Max Müller GmbH

✓ Sie wurden erfolgreich angemeldet!

Qualitätsstufe I

[Rezertifizierung Stufe I anmelden](#)

Qualitätsstufe II

[Rezertifizierung Stufe II anmelden](#)

Qualitätsstufe III

[Rezertifizierung Stufe III anmelden](#)

Überblick Unternehmen

- Prozesslandschaft
- Kundengruppen
- Ziele und Kennzahlen
- SWOT Profil
- ServiceQuellenAnalyse
- ServiceAbläufe
- BeschwerdeManagement
- Mitarbeiterbefragung
- Führungskräftebefragung
- Kundenbefragung
- Externer Check
- Teamversprechen
- Qualitätsversprechen
- Nachhaltigkeitsversprechen
- Internes Audit

Zentrales Maßnahmen- / Ideenpool

Dokumente

Auswertungsberichte



Kooperationsgemeinschaft wird ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.



Auf der Gründungsversammlung am 13. Dezember in der Geschäftsstelle des Deutschen Tourismusverbandes wählten die 16 Landesträgerorganisationen fünf Vorstandsmitglieder. Erste Vorsitzende ist Carolin Ruh (Mitte), Geschäftsführerin der TourismusMarketing Niedersachsen GmbH, ihr Stellvertreter ist Alexander Kotz (2.v.l.), Leiter SQD in Bayern bei der Bayern Tourist GmbH. Zum Vorstand gehören zudem Karola Borchert (l.) von SQD in Brandenburg bei der Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH, Dr. Achim Schloemer (2.v.r.), Geschäftsführer Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH, sowie Rolf Schrader (r.), Geschäftsführer Deutsches Seminar für Tourismus.

Stufe QIII – jetzt geht es richtig los

Nach erfolgreicher Durchführung der Pilotphase und der Auszeichnung von 17 Pilotbetrieben auf der Reisemesse ITB 2012 in Berlin, fand Anfang November beim Deutschen Seminar für Tourismus in Berlin das erste offene QIII-Seminar statt. In der letzten Ausgabe der ServiceNews (3/12) haben wir das Qualitätsmanagementsystem der neuen Stufe III bereits vorgestellt. Seminartermine für 2013 stehen jetzt fest, siehe Q-rz notiert. Die Seminare basieren auf den Evaluierungsergebnissen der Entwicklungsphase von Stufe III. Unter anderem flossen Verbesserungsvorschläge der Pilotbetriebe in die Überarbeitungen ein.



Hotelbewertungen richtig nutzen

Onlinebewertungen können Fluch und Segen zugleich sein. Alexander Fritsch und Holger Sigmund geben Hilfestellung für den professionellen Umgang mit Gästebewertungen im Internet.

Erschienen im Matthes Verlag, ISBN: 978-3-87515-080-3.
Mehr Literaturtipps auf www.q-deutschland.de/literatur

Neue Punkteverteilung in Stufe QII

Punkte gibt es weiterhin für die Befragung von Kunden und Mitarbeitern, die jetzt als Basispunkte in die Bewertung einfließen. Die Betriebe erarbeiten ein Stärken-/Schwächenprofil und führen eine Führungskräftebefragung durch. Neu ist die Bonusbewertung: Die Ergebnisse aller Befragungen und des Stärken-/Schwächenprofils werden zum Teil verglichen. Liegen die Antworten dicht beieinander – hat sich der Betrieb also realistisch eingeschätzt –, gibt es Bonuspunkte. So wird schnell deutlich, wie gut er über seine Servicequalität Bescheid weiß. Zusätzliche Punkte können durch einen MysteryCheck erreicht werden. www.q-deutschland.de/schulungstermine

In 18 Q-Städten ziehen Betriebe an einem Strang

Mit dem Stadtmarketing-Ansatz von ServiceQualität Deutschland können Städte oder Gemeinden den Titel Qualitäts-Stadt anstreben. Dazu muss sich, in Abhängigkeit von der Einwohnerzahl, eine bestimmte Anzahl an Betrieben – zum Beispiel aus Gastronomie, Handel und Handwerk – zusammentun. Ein städtischer Betrieb (mindestens 50 Prozent Eigenbeteiligung der Stadt) muss dabei sein.



Ibbenbüren im Münsterland ist die erste Q-Stadt in Nordrhein-Westfalen. Gemeinsame Servicestandards gelten nun auch in Lich/Hessen sowie in den rheinland-pfälzischen Städten Bad Neuenahr-Ahrweiler und Bernkastel-Kues.

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

Bad Dürheim (BW), Bad Neuenahr-Ahrweiler (RP), Bad Saarow (BB), Beilngries (BY), Bernkastel-Kues (RP), Brandenburg an der Havel (BB), Burg (BB), Daun (RP), Dieburg (HE), Gelnhhausen (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

Bei Anruf Service

Ein zweites Kissen oder das Zimmer mit Balkon: Wenn im Ferienpark Brockenblick in Schierke das Telefon klingelt, wissen die Mitarbeiter schon über die speziellen Wünsche des Anrufers Bescheid. Vorausgesetzt er war schon einmal zu Gast bei Yvonne Pögel und ihrem Team. Die Namen der Stammgäste sind in der Telefonanlage eingespeichert und blinken bei Anruf im Display auf. Für die Mitarbeiter das Signal, sofort einen Blick ins selbst erstellte Stammgast-Verzeichnis zu werfen, wo besondere Anliegen festgehalten werden. Und noch eine Geste des Willkommens hat sich das Team einfallen lassen: Jeder Gast findet an der Tür zu seinem Apartment sein persönliches Klingelschild mit Namen.



Extra schlechter Handyempfang

Rainer Wiertz wirbt für seine Ferienwohnung in Immengarten mit dem Versprechen auf wenig Elektrosmog. Nach dem Motto „Ruhe ist mehr als kein Krach“, gibt es in der Wohnung weder Schnurlostelefon noch WLAN, alle Leitungen in der Wohnung sind abgeschirmt und nachts fließt im Schlafzimmer Gleichstrom. Rainer Wiertz ist überzeugt, dass seine Gäste so besser zur Ruhe kommen.

Kommando „schäl mich“: MERKwürdige Aktionen für Hotelgäste

Bemaltes Obst mit Kommandos wie „schäl mich“ oder entspannende Fußbäder während der Sitzungspause für gestresste Geschäftsleute: Die Mitarbeiter des BEST WESTERN Hotels Schaper-Siedenburg in Bremen lassen sich was einfallen! Die kreativen Aktionen sind im Menüpunkt „MERKwürdig“ auf der Website abrufbar: www.stadt-hotel-bremen.de

Die Qualitätsoffensive

Service auf Rezept?

Guter Service lässt sich nicht verschreiben – aber erleben.

Achten Sie auf das Qualitätssiegel für ServiceQualität.

www.lieber-q.de

Werden Sie Fan unter facebook.com/ServiceQualitätDeutschland

Q-ERSCHLÄGER

Gruß-Service für Patienten

Diesen speziellen Service können Bekannte und Verwandte von Patienten in rund 40 Paracelsus Kliniken nutzen. Einfach die Grußkarte wählen, ausfüllen, passenden Briefumschlag aussuchen und online abschicken. Am nächsten Tag wird sie fertig ausgedruckt von den Krankenschwestern ans Bett geliefert. Ein Service, der ein wenig Freude in die Krankenzimmer zaubert. www.paracelsus-kliniken.de

Gäste als Weihnachtswunscherfüller

Normalerweise dreht sich hier alles um die Wünsche der Gäste: Zur Weihnachtszeit macht das relexa Waldhotel Schatten in Stuttgart seine Gäste jedoch zu Wunscherfüllern. In Kooperation mit dem Jugendamt Stuttgart werden die Weihnachtswünsche von Kindern aus benachteiligten Familien gesammelt. Gäste können die Wunschzettel der Kinder vom Weihnachtsbaum im Eingangsbereich des Hotels „pflücken“ und einen Geldbetrag spenden. Die Hotelmitarbeiter kümmern sich um den Geschenkeinkauf und sorgen dafür, dass das Jugendamt rechzeitig zu Weihnachten die Gaben verteilen kann.

Service zum Mitmachen: Gepflegte Wander- und Radwege

Verbogene Wegweiser oder verschmutzte Infotafeln – im Saarland können Wanderer und Radfahrer auftauchende Mängel auf ihrer Tour per Smartphone-App direkt von unterwegs melden und so zur Sicherung der Infrastrukturqualität beitragen. Möglich macht es der „Mängeldetektiv“, eine spezielle Funktion der Saarland Touren App der Tourismus Zentrale Saarland GmbH. Die App wurde mit dem Deutschen Tourismuspreis 2012 ausgezeichnet.

www.tourismus.saarland.de



SERVICE

Wie, das war's schon?!?

Sie möchten gern mehr über ServiceQualität Deutschland in den einzelnen Bundesländern erfahren?

Dann klicken Sie auf diese interaktive Landkarte. Hier finden Sie länderspezifische Informationen, Seminartermine sowie Neuerungen und Entwicklungen rund um das Qualitätsmanagementsystem. Klicken Sie auf ein Bundesland und Sie werden automatisch zur jeweiligen Koordinierungsstelle und zum zuständigen Ansprechpartner weitergeleitet.

Haben Ihnen die ServiceNews gefallen? Was fehlt? Was wünschen Sie sich für die nächsten Ausgaben? Empfehlen Sie die ServiceNews weiter oder schicken Sie uns Ihre Kritik. Denn auch wir möchten einfach immer besser werden!

Redaktionsschluss für die ServiceNews 1 | 2013 ist der 11. Februar 2013.

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



Impressum

Kontaktadresse:
DTV Service GmbH
Geschäftsbesorger der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland
Ansprechpartner: Sven Wolf
Schillstraße 9, 10785 Berlin
info@q-deutschland.de
www.q-deutschland.de

Bildnachweis

Fotos: Ferienpark Brockenblick, fotolia, Stadtmarketing Ibbenbüren GmbH, Tobias Rahde

Layout: 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!