

ServiceNews

Ausgabe 1 | 13



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-RZ NOTIERT

QIII-Siegel für Tourismus-Zentrale St. Peter Ording

„Seitdem wir uns mit dem Thema Qualitätsmanagement beschäftigen, hat sich die Kommunikation untereinander erheblich verändert. Gerade die unterschiedlichen Bedürfnisse der Mitarbeiter aus den unterschiedlichen Bereichen der Tourismus-Zentrale liefern den Rohstoff für kreative Lösungen und dauerhafte Kooperationen,“ resümiert die Qualitätsmanagementbeauftragte der Tourismus-Zentrale St. Peter Ording Doris Kabir. Die Tourismus-Zentrale ist der erste Betrieb, der nach der Pilotphase mit der Stufe III ausgezeichnet wurde. Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems war Teil des Projekts „Qualität für Dienstleister in St. Peter-Ording“. Das Landesamt für Landwirtschaft, Umwelt und ländliche Räume Schleswig-Holstein beteiligte sich an der Finanzierung.

PDF-Handbücher für Online-Tool

Seit Januar 2013 werden Zertifizierungen online abgewickelt. Das Online-Tool erlaubt die zügige Bearbeitung der Q-Instrumente in allen drei Stufen. Anleitungen für die Bearbeitung der einzelnen Stufen stehen auf www.q-deutschland.de in der Rubrik Q-System unter Online-Tool zum Download bereit. Die Handbücher im PDF-Format liefern Informationen zur Registrierung, Dateneingabe und Übermittlung der Unterlagen bei der Prüfstelle.

Die Q-Betriebe sind die besten Botschafter

So vermarktet sich ServiceQualität Deutschland

Mehr als 4.000 Betriebe und Gemeinschaften tragen mittlerweile das Q-Siegel. Viele von ihnen möchten mit der Auszeichnung auch bei Kunden und Gästen auf sich aufmerksam machen. Wie das ohne große Anzeigenkampagnen und Werbespots gelingen kann, erklärt Niklas Bolenz aus der Arbeitsgruppe Kommunikation von ServiceQualität Deutschland.

Herr Bolenz, warum gibt es keinen TV-Werbespot für das Q-Siegel?

Ein Zertifikat, das beim Endverbraucher bekannt ist, ist sicherlich von hohem Wert. ServiceQualität Deutschland ist aber ein internes Qualitätsmanagement: Am wichtigsten ist die Wirkung, die es nach innen entfaltet durch Mitarbeitermotivation, Verbesserung von Serviceabläufen und strukturierte Arbeitsprozesse. An erster Stelle steht daher die inhaltliche Weiterentwicklung des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems und dessen Vermittlung. Ein Budget für große bundesweite Anzeigenkampagnen und Werbespots haben wir nicht. Das ist mit den Gebühren der Zertifizierung nicht finanzierbar. Stattdessen setzen wir auf Empfehlungsmarketing und damit auf die Q-Betriebe. Sie sind die glaubwürdigsten Botschafter.

Wie kann die Bekanntheit durch die Betriebe steigen?

Das Q-Siegel signalisiert dem Gast oder Kunden: Dieser Betrieb arbeitet kontinuier-



Niklas Bolenz ist Projektmanager ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz und Sprecher der Arbeitsgruppe Kommunikation.

lich daran, seine Dienstleistungsqualität zu verbessern. Macht der Endverbraucher gute Erfahrungen in mehreren Q-Betrieben, wird er sich beim nächsten Einkauf oder Urlaub an dem Siegel orientieren. Der Marketingeffekt entsteht so von ganz allein. Schließlich ist erlebter guter Service die beste Werbung. Dabei zählt das Engagement jedes Einzelnen. Je mehr Betriebe und Partner offensiv mit dem Q werben, desto bekannter wird es auch beim Endverbraucher.

Wie können Betriebe werben?

Indem sie das Q-Siegel klar nach außen kommunizieren. Unsere Arbeitsgruppe Kommunikation hat zahlreiche Materialien



entwickelt, die das Werben mit dem Q erleichtern. Dabei ist ein wichtiger Bestandteil die Q-Plakette, die der Q-Betrieb für den Kunden gut sichtbar anbringen kann. Zudem kann jeder Betrieb das Q-Logo als ‚Hingucker‘ auf der eigenen Website platzieren oder auf Briefpapier und Visitenkarten eindrucken lassen. Seit Anfang des Jahres gehört zudem ein Thekenaufsteller im Q-Design zur Grundausstattung der neuertifizierten Q-Betriebe. Darüber hinaus können viele Produkte im Online-Shop bestellt werden: Vom Kugelschreiber über Tasse und Tasche bis zum Einkaufswagenchip. Zudem wird unsere Motivreihe „lieber Q“ stetig ausgebaut. Weitere Motive von der Gesundheitspraxis bis zum Handwerker kommen hinzu.

ServiceQualität Deutschland bietet den Betrieben aber nicht nur Werbeprodukte?

Richtig. Unheimlich wichtig sind der Austausch und das Netzwerken. Dafür veranstalten wir Q-Tage und Q-Stammtische. Zudem informieren wir über unsere Websites, den Newsletter und soziale Medien. Touristische Betriebe werden zum Beispiel auch über Gastgeberverzeichnisse vermarktet.



Neu im Online-Shop: Thekenaufsteller mit Visitenkartenspender. Wahlweise mit Aufsteller-Karten, die Kunden über das Qualitätsversprechen von ServiceQualität Deutschland informieren.

www.q-deutschland-shop.de

Werbemittel für Q-Betriebe

- Plakette
- Logo
- Aufsteller mit Visitenkartenspender
- Produkte im Online-Shop: z. B. Kugelschreiber, Aufkleber, Pin, USB-Stick, Traubenzucker, Schreibblock

Werbemittel für Q-Gemeinschaften

- Anzeigenlayout
- Flyerlayout

Kommunikationsmedien und -veranstaltungen der Initiative

- Q-Tage
- Q-Stammtische
- Newsletter
- bundesweite Website: www.q-deutschland.de
- länderspezifische Websites
- soziale Medien: Facebook, Xing-Gruppe, Twitter

Q-LITERATURTIPPS

Ich bin ein Kunde, holt mich hier aus

Tom König

Irrwitziges aus der Servicewelt hat Tom König zusammengetragen. In seinem Buch schildert er pointiert und ironisch, was zwischen Kunde und Unternehmen alles schiefgehen kann. Bis der Kunde zurückschlägt. Auch für Dienstleister unterhaltsam zu lesen.

Verlag Kiepenheuer & Witsch, ISBN: 978-3-462-04452-2

Q-SERVICETIPPS

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

Glücksspiel des Tages gesucht



Für die Gäste des Ringhotels Birke in Kiel lohnt sich der Blick in die täglich erscheinende Hauszeitung gleich doppelt. In der „Birke Heute“ gibt das Hotelteam nicht nur Ausflugstipps und Menüempfehlungen sondern verkündet auch den Glücksspiel des Tages. Zum Beispiel: „Wer heute rote Socken trägt, erhält eine kostenlose Tasse Kaffee“ oder „Wer heute Hochzeitstag hat, bekommt ein Gläschen Sekt“.

Der Kunde liest mit

Das Team des Paketreiseveranstalters Service-Reisen Giessen hat den Kunden stets im Blick. Auf vielen Schreibtischen sitzt nämlich ein „Kundenpüppchen“. Das erinnert die Mitarbeiter immer wieder daran, die Perspektive zu wechseln und zum Beispiel ein erstelltes Angebot vor dem Versand nochmals durch die „Kundenbrille“ zu lesen.



Q-GEMEINSCHAFTEN

Timmendorfer Strand Niendorf ist Q-Ort

Seit Ende März ist Timmendorfer Strand Niendorf in Schleswig Holstein QualitätsOrt. Reinhard Meyer, DTV-Präsident und Minister für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Technologie des Landes Schleswig-Holstein überreichte die Auszeichnung. 20 Betriebe waren dem Aufruf der Timmendorfer Strand Niendorf Tourismus GmbH gefolgt, gemeinsame Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung zu erarbeiteten.

Gemeinde Schwielochsee setzt auf das Q

Die brandenburgische Gemeinde Schwielochsee wurde auf der ITB Berlin 2013 als QualitätsGemeinde ausgezeichnet. 19 Betriebe, von der Pension über den Zahnarzt bis zur Tankstelle, haben gemeinsame Servicestandards erarbeitet.

Unsere Q-Gemeinschaften auf einen Blick

(in alphabetischer Reihenfolge)

Bad Dürkheim (BW), Bad Kissingen (BY), Bad Neuenahr-Ahrweiler (RP), Bad Saarow (BB), Beilngries (BY), Bernkastel-Kues (RP), Brandenburg an der Havel (BB), Burg (BB), Daun (RP), Dieburg (HE), Gelnhausen (HE), Hachenburg (RP), Ibbenbüren (NRW), Langeoog (NI), Lich (HE), Oberursel (HE), Quedlinburg (ST), Rüdesheim am Rhein (HE), Schwielochsee (BB), Senftenberg (BB), Timmendorfer Strand Niendorf (SH), Volkach (BY)



Q-ERSCHLÄGER

Was Geschäftsfrauen wollen

Frisches Obst zum Frühstück, ein beleuchteter Schminkspiegel und ein flexibler Bügeldienst sind nur einige Hotelservices, die Frauen auf Geschäftsreisen schätzen. Das hat eine Umfrage unter Hotelprüferinnen des Geschäftsreiseverbandes VDR ergeben. Zudem kommen gut beleuchtete Parkplätze und eine Sperrkette oder ein Türspion an der Zimmertür bei den Frauen gut an.

Kostenloser Hausdienst für Bücher

Die Leipziger Städtischen Bibliotheken bieten einen kostenlosen Medien-Lieferservice für Menschen, die aus gesundheitlichen Gründen nicht selbst in die Bibliothek kommen können. Wer einen Bücherei-Ausweis besitzt, äußert einfach seine Ausleihwünsche. Zwei Mitarbeiterinnen bringen Hörspiel, Krimi und Co. dann bis an die Haustür und holen sie wieder ab.



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 2 | 2013 ist der 17. Mai 2013.

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



Impressum

Kontaktadresse:
ServiceQualität Deutschland (SQD) i.G.
Ansprechpartner: Sven Wolf
Schillstraße 9
10785 Berlin
info@q-deutschland.de
www.q-deutschland.de

Bildnachweis

Fotos: Ringhotel Birke,
Service-Reisen Giessen,
fotolia

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!