

# ServiceNews

Ausgabe 2 | 13



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-RZ NOTIERT

### Christliche Erweiterung

Bundesinnenminister Hans-Peter Friedrich informierte sich auf dem 34. Deutschen Evangelischen Kirchentag über ServiceQ und die neue Zusatzqualifizierung „Christliche Gastlichkeit“. Die evangelischen Tagungs- und Freizeithäuser haben nun die Möglichkeit die QI-Schulung mit christlichen Bestandteilen zu bereichern und dadurch das Siegel „Christliche Gastlichkeit“ zu erlangen. QI bleibt Grundlage der Zertifizierung – eine wahrhaft himmlische Service-Erweiterung. Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.evangelische-jugend.de/index.php?id=1337>



### Tschechen von deutschen Q-Betrieben inspiriert

SQD beweist länderübergreifende Kooperationsfähigkeiten. Am 12. und 13. Juni 2013 gab es Besuch aus Tschechien. Das Ministerium für regionale Entwicklung der Tschechischen Republik arbeitet auf Hochtouren an der Einführung des ServiceQualität-Systems in ihrem Land. Bei den Vorbereitungen inspirierte sie nun auch der Besuch in Deutschland.

Fortsetzung auf Seite 2

## 10 Jahre ServiceQualität Deutschland in Sachsen. Eine Bilanz

Im Jahr 2013 feiert die Initiative ServiceQualität Deutschland in Sachsen ihr zehnjähriges Jubiläum! Vieles hat sich im Laufe des Jahrzehnts verändert und wurde im Sinne der Kunden optimiert. Im Ergebnis erfreut sich die Initiative zunehmender Akzeptanz. „Wir können heute schon stolz sein auf 2.400 ausgebildete QualitätsCoaches und -Trainer sowie mehr als 280 zertifizierte Unternehmen allein in Sachsen“, freut sich Manfred Böhme, Direktor des Landestourismusverbandes Sachsen.

Auf den Lorbeeren ausruhen kommt aber nicht in Frage! Auch nach einer Dekade ServiceQualität bleibt viel zu tun. „Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein.“

Dieses Motto behalten auch alle Augustus Tours-Mitarbeiter im Hinterkopf. Dieser „Betrieb der 1. Stunde“ ist nach 10 Jahren SQD nach wie vor überzeugt vom ServiceGedanken. „Anhand der geforderten Maßnahmen hinterfragen wir immer wieder kritisch unsere eigenen Leistungen. Zugleich bescheinigt das Zertifikat den Kunden, dass sie mit ihren Reisewünschen bei uns in guten Händen sind“, berichtet Anke Hermann, Inhaberin des Dresdner Reiseveranstalters.

Die Zoo Leipzig GmbH ist ein weiterer SQD-Pionierbetrieb, der sich immer wieder den Qualitätswerkzeugen der Initiative stellt: „Mit Unterstützung der Initiative definieren wir in den besucherrelevanten Bereichen strukturierte Prozesse und setzen ein aktives Beschwerdemanagement um“, weiß

Dr. Junhold, Direktor und Geschäftsführer vom Zoo Leipzig, zu berichten.

Dozentin und Unternehmensberaterin Andrea Kaminski betont die Wichtigkeit des SQD-Netzwerkes. „Die Zusammenarbeit von Bundes- und Länderebene sowie von Koordinierungsstellen und Dozenten ist eine Herausforderung“, weiß Kaminski. Dennoch sind es gerade diese unterschiedlichen Sichtweisen, die die Initiative immer weiter voran bringen.

Manfred Böhme fügt lobend hinzu: „SQD ist das Servicependant zur Sterneklassifizierung.“ Von langfristiger Kundenbindung, über die Stärkung des Mitarbeiter-Führungskräfte-Verhältnisses bis zu branchenübergreifender Kreativität und Überraschungsqualität. Dem Direktor des LTV Sachsen fallen zahlreiche positive SQD-Aspekte ein, und dennoch – „Nichts ist so gut, dass man es nicht noch besser machen kann“, stimmt auch er zu.

Manfred Böhme sieht vor allem Potential in der Verflechtung von Innovation und Bildung. „Innovation braucht es, um sich mit kreativen Ideen aus der Masse an Angeboten hervorzuheben. Gleichzeitig ist Bildung eine wichtige Grundlage für motivierte und qualifizierte Mitarbeiter.“

SQD ist auf dem richtigen Weg – das motiviert zu konstruktiver Weiterentwicklung!

„Sie sehen, es gibt auch weiterhin viel zu tun, also packen wir es gemeinsam an!“, appelliert Manfred Böhme.



## Q-RZ NOTIERT

Fortsetzung

Drei QII-Betriebe wurden besucht. QualitätsTrainer des Park Inn Hotels am Alexanderplatz in Berlin, des Kongresshotels Potsdam und des Kades Restaurant „Am Pfingstberg“ in Potsdam standen den Tschechen Rede und Antwort rund um das Thema SQD.

### SQD und Social Media

Vernetzen, Ideen teilen, diskutieren. Sind Sie bei Facebook, Twitter oder Xing und überzeugter Q-ianer? Dann werden Sie doch Fan der [ServiceQualität Deutschland Facebook Fanpage](#), folgen Sie [SQD bei Twitter](#) oder vernetzen Sie sich mit der [ServiceQualität Deutschland Xing Gruppe](#). Ob Ideen sammeln, Vorschläge machen, Feedback geben und bekommen, ServiceQualitäts-Erfahrungen austauschen oder über ServiceNews informiert werden – die Social Media Kanäle bieten reichlich Platz für ServiceQualität-Diskussionen.

### Aus der Praxis

Auf der bundesweiten SQD Website lassen sich fortan Stimmen aus der Q-Praxis finden. Unter der Rubrik Q-Betriebe erzählen Betriebe was sich bei Ihnen durch das Q-Siegel geändert hat. Das Spannende: die Sammlung wird stetig erweitert – demnächst also des Öffteren mal einen Blick auf [www.q-deutschland.de/ausderpraxis](http://www.q-deutschland.de/ausderpraxis) wagen!

## Q-LITERATURTIPPS

### Servicekultur im Netzzeitalter

Verschmelzung von Produkt und Dienstleistung, von On- und Offline-Welten. Kundenwünsche kennen bevor die Kunden sie selbst erkennen. 24/7/365 Service rund um die Uhr und bitte personalisiert.

Während Kontaktmomente in denen Service wichtig ist, sich vor der sich weiterentwickelnden Digitalisierung auf Rezeption, Verkaufs-Counter oder Theke beschränkten, finden sie heute überall statt – ob via Telefon, Web oder App. Kunden erwarten überall exzellenten Service. Martina Kühne präsentiert eindrucksvoll, was das digitale Zeitalter für die Entwicklung von Servicequalität bedeutet.

## Q-SERVICETIPPS

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

### Unsere Best-Practice-Beispiele

#### Lesebrillen-Verleih

Viele kennen sie mittlerweile – die Buchkästen zum Büchertausch: Ein ausgelesenes Buch hineingelegt und ein neues herausgeholt. Ein super Tauschservice den auch das Aaseebad Ibbenbüren anbietet. Das Bad hat allerdings noch einen Schritt weiter gedacht – viele Badegäste haben ihre Lesebrillen beim Schwimmvergnügen nicht mit dabei und konnten den Bücherservice nicht voll auskosten. Kein Problem: ein Lesebrillenverleih wurde aufgestellt und alle waren glücklich. Ein schönes Beispiel der Q-Stadt Ibbenbüren, wie man von einer Serviceidee zur nächsten kommt. Die Lesebrillen lassen sich in einer Vielzahl von Ibbenbürener Q-Betrieben finden.



#### Karten mit Dialekt

Karten mit Besucherinformationen in mehreren Sprachen ist eine kundenfreundliche Angelegenheit. Die Regensburg Tourismus GmbH (RTG) geht noch einen Schritt weiter. Neben ihren 15-sprachigen Infoflyern bietet sie neuerdings auch deutsche Dialektversionen an. „Bayern, Schwaben, Sachsen, Friesen, Berliner oder Hessen sind immer sehr erfreut, wenn wir ihnen die Regensburgkarten präsentieren, die im heimatlichen Zungenschlag getextet sind“, informiert QualitätsManagerin und Leiterin der Tourist Information Regensburg Sabine Teisinger.



## Innovative Angebote für Mitarbeiter und Gäste – Elektronischer Laufzettel und virtueller Hausrundgang im Kongresshotel Potsdam machen Schule

Wie vermittelt man Fragen zum Leitbild und den goldenen Regeln des Unternehmens, zur Hausordnung oder auch zum Arbeitsschutz und verbindet dies spielerisch mit einem Unternehmensrundgang so, dass möglichst viele Informationen beim Mitarbeiter hängen bleiben? Wie mache ich den Gast meines Hotels spielerisch mit den Angeboten des Hauses vertraut? Das Kongresshotel Potsdam am Templiner See testet derzeit den ersten Prototyp von [espoto.com](http://espoto.com), der es ermöglicht, Mitarbeiter mittels Tablet-PC's bzw. App's, die auf das Smartphone geladen werden, nachhaltig zu schulen. Dieses innovative System ermöglicht auch ein Feedback an die Unternehmensleitung zu Themen wie zum Beispiel: wie gut ist das Betriebsklima oder wie gut schmeckt das Kantinenessen – diese Informationen werden in Echtzeit erfasst und an das Unternehmen zurück gespielt. Zukünftig werden auch für die Gäste App's angeboten, die sich diese kostenfrei herunterladen können, um sich mit den Kongress- aber auch Urlaubsmöglichkeiten des Hotels vertraut zu machen. Über ein Frage-Antwort-Spiel klickt sich der Gast über seine Smartphone-App durch Urlaubstipps, Sport- und Erholungsangebote oder auch durch technische Möglichkeiten im Tagungs- und Veranstaltungsbereich.



© Teamgeist GmbH / Espoto

„Wir versprechen uns nachhaltige Weiterbildung und unterhaltsamen Wissenstransfer mit dem virtuellen Hausrundgang von Espoto“, so die Personalchefin, Silvia Timm und die Marketingleiterin Antje Senf vom Kongresshotel Potsdam. An den Start geht der elektronische Laufzettel für die Mitarbeiter zu Beginn des Ausbildungsjahres im August mit einem Testlauf der Auszubildenden. Die Einführung der Kunden-App ist ebenfalls im August mit dem Relaunch der Website geplant.



Die Qualitätsinitiative

## Eine Tasse Service?

Guter Service lässt sich nicht bestellen – aber erleben.

Achten Sie auf das Qualitätssiegel für ServiceQualität.

[www.lieber-q.de](http://www.lieber-q.de)

Werden Sie Fan unter [facebook.com/ServiceQualitaetDeutschland](https://www.facebook.com/ServiceQualitaetDeutschland)



## Q-ERSCHLÄGER

### Apotheker und Taxifahrer geben Besucherauskunft

Stuttgarter Apotheker informieren: Insiderwissen statt Salbe, Restaurant-Tipps und Reiserouten statt Rheumapflaster. Kalliopi Bamiatzi platzierte einen roten Kasten mit weißem „i“ in ihrer Apotheke – ein Hinweis darauf, dass auch sie Besucherauskünfte geben kann. Informationsbroschüren lassen sich ebenfalls in der Stuttgarter Apotheke finden. (Quelle: dpa)

Auch in Brandenburg müssen Besucher nicht erst lange eine Touristinformation suchen – sie bekommen nützliche Informationen bereits während der Fahrt. Touristenauskunft statt reiner Taxifahrt – der Service der Besucherinformation erweitert sich. Das Taxizentrum Brandenburg lässt seine Taxifahrer von Touristikern schulen, sodass diese gezielte Besucherauskünfte geben können.

### Entgegen des Digitalisierungswahns

Wer kennt es heutzutage nicht – man sitzt im Restaurant und beobachtet wie viele Gäste nur noch digital kommunizieren. Die Blicke auf's Mobilgerät gerichtet obwohl der persönliche Gesprächspartner direkt gegenüber sitzt. Dem Besitzer des Eva-Restaurants in Los Angeles wurde dies zu bunt und er überlegte sich eine anti-digitale Idee. Wer sein Telefon bei der Bestellung abgibt, bekommt 5% Rabatt auf die Endrechnung. Ein interessanter Gegentrend, der Aufsehen erregt.



## 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 3 | 2013 ist der 10. September 2013.**

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



### Impressum

Kontaktadresse:  
ServiceQualität Deutschland (SQD) i.G.  
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: Unternehmensberatung Andrea Kaminski, Aaseebad Ibbenbüren, Teamgeist GmbH Espoto, Regensburg Tourismus GmbH

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!