ServiceNews
Ausgabe 1 I 14

ServiceQualität DEUTSCHLAND

Die neue QI Rezertifizierung ist da!

Seit dem 1. April steht allen Betrieben, die eine Rezertifizierung in Stufe I anstreben, ein modulares Instrumentarium zur Verfügung. Die Onlinebefragung bei unseren Q-Betrieben im vergangen Sommer sowie auch viele Einzelgespräche haben gezeigt, dass die zertifizierten Q-Betriebe einerseits eine stetige Weiterentwicklung in der Q-Initiative anstreben. Gleichzeitig wünschen sich die Unternehmen die Anerkennung von bereits bestehenden Qualitätsinstrumenten und Standards. ServiceQualität Deutschland hat sich daher nach der Einführung von QIII, der Überarbeitung der Stufe II sowie der Einführung des Online-Tools intensiv mit der Neugestaltung der Rezertifizierung in Stufe I beschäftigt.

Zentrale Elemente in der Rezertifizierung bilden die verpflichtenden Maßnahmen, die im Unternehmen durchzuführen sind. Dazu gehören die Weiterführung der ServiceKette(n) sowie zwei weitere Pflicht-Elemente. Eines dieser gewählten Instrumente soll helfen, die Selbstbewertung und Strukturen intern im Betrieb weiter auszubauen und stammt daher aus der Kategorie „interner Blick“, wie z.B. Organigramm mit Stellenbeschreibung des Q-Coaches oder Qualitätsstandards für Lieferanten. Ein weiteres Pflicht-Element wird aus der Gruppe der Instrumente „externer Blick“ gewählt, wie z.B. der MysteryCheck oder die Kundenbefragung. So entsteht eine Kombination, die dem Betrieb ermöglicht, durch verschiedene Informationsquellen seine ServiceQualität weiter aufzubauen. Zudem wird die Qualitätsausrichtung des Unternehmens bestärkt durch die Erneuerung des Qualitäts- und TeamVersprechens.

In der QI Rezertifizierung wird es zukünftig durch die Auswahl von Instrumenten möglich sein, z.B. eine Mitarbeiter-/Führungskräftebefragung, eine Kundenbefragung oder einen MysteryCheck durchzuführen, bei denen es sich um Elemente der Stufe II handelt. Sollten diese Instrumente im Betrieb bereits angewendet werden, kann das Unternehmen die entsprechenden Unterlagen anerkennen lassen. Ebenso können nun andere bundesweite Qualitätsauszeichnungen, wie z.B. die Hotelsterne, die DTV-Sterne für private Ferienunterkünfte oder auch das Siegel Generationenfreundliches Einkaufen anerkannt werden.

Auch in der QI Rezertifizierung bestehen die selbstverpflichtenden Maßnahmen aus einem jährlich einzureichenden Maßnahmenplan mit mindestens acht vom Unternehmen selbst aufgestellten und umzusetzenden neuen Maßnahmen. Dieser Maßnahmenplan sichert die kontinuierliche Weiterentwicklung der Servicequalität im Betrieb.

Unseren Q-Betrieben der Stufe I stehen nun bei Ablauf der QI Zertifizierung nach drei Jahren zwei Wahlmöglichkeiten offen. Die Unternehmen können einerseits in die Stufe II wechseln, um so einen umfassenden Blick durch die verschiedenen Befragungen zu bekommen. Andererseits können Betriebe, die einzelne Elemente weiter entwickeln möchten, ab sofort die QI Rezertifizierung der Stufe I beantragen.

Ihre Landesstellen beraten Sie gerne über diese Möglichkeiten! Weitere Informationen finden Sie auch unter www.q-deutschland.de.

Instrumente QI Rezertifizierung

Pflichtinstrumente

- Weiterführung/Überarbeitung bestehender ServiceKette(n) bzw. Erstellung neuer Serviceketten z.B. für weitere Kundengruppen
- Erneuerung QualitätsVersprechen
- Erneuerung TeamVersprechen

Wahlinstrumente „interner Blick“

- ServiceBausteine
- Beschwerdemanagement II
- Stärken-Schwächen-Profil
- SWOT-Profil**
- Leitbild*
- Organigramm mit Stellenbeschreibung des QualitätsCoaches*
- Qualitätsstandards für Lieferanten und Partner*

Wahlinstrumente „externer Blick“

- Mitarbeiter/Führungskräftebefragung**
- Kunden-Befragung**
- MysteryCheck**
- Weiterbildungsnachweis für den QualitätsCoach*
- Bundesweite Qualitätsauszeichnung*

Pflichtinstrumente

Jährlicher Maßnahmeplan mit mindestens acht neuen Maßnahmen und Ergebniskontrolle bzgl. der Maßnahmen des Vorjahres.

* Anerkennung durch Hochladen, keine Vorlage oder Betreuung durch SQD
** Anerkennung eigener Ergebnisse oder Nutzung des SQD-Instrumentes

Q-R2 notiert

Reiseland Slowakei setzt auf ServiceQualität Deutschland

Das System ServiceQualität Deutschland wird künftig auch in der Slowakei dazu beitragen die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern. Am 6. März übergab František Palko, Staatssekretär im Ministerium für Verkehr, Bau und Regionalentwicklung der Slowakischen Republik, auf der ITB Berlin den unterschriebenen Lizenzvertrag an die Initiative ServiceQualität Deutschland. „Mit dem innerbetrieblichen Qualitätsmanagement wollen wir die Wettbewerbsfähigkeit unserer nationalen Tourismusbranche stärken“, erklärte Staatssekretär Palko. >> Pressemitteilung

Niedersächsische Spielbanken ausgezeichnet

Alle zehn Geschäftsstellen der Spielbanken Niedersachsen GmbH sind mit dem Siegel ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet worden. Die Spielbanken in Niedersachsen sind bundesweit die ersten Unternehmen in dieser Branche, die sich mit allen Standorten im Land diesem einheitlichen Qualitätsmanagementsystem angeschlossen haben. „Die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel gibt uns die Möglichkeit, unseren selbst gesetzten hohen Stellenwert von Gästeservice nach außen zu zeigen. Ich bin stolz auf unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Standorten, die den Zertifizierungsprozess begleitet haben, weiterhin begleiten werden und jeden Tag aufs Neue ihr Bestes für Gäste und Service geben“, so Max Rösle, Geschäftsführer der Spielbanken Niedersachsen GmbH. Die Spielbanken Norderney & Hannover suchen derzeit aktiv den Kontakt zu anderen Betrieben, mit denen ein kooperatives Netzwerk aufgebaut werden kann. Branchenübergreifend sollen Kooperationsangebote geschaffen werden, die einen deutlichen Mehrwert für den Gast darstellen und den Spielbanken gleichzeitig die Gelegenheit bieten, ihr Angebot als besonderes Freizeitangebot über andere Kanäle zu bewerben.
>> www.spielbanken-niedersachsen.de

Mengen wird zweite Q-Stadt in Baden-Württemberg

Die Attraktivität der Einkaufsstadt erhöhen und den Kunden Service und Aufenthaltsqualität bieten: Dafür engagieren sich in Mengen seit 2012 Stadt und Einzelhändler auf intensive Weise. Am 12. März 2014 wurde Mengen durch die Initiative ServiceQualität Deutschland in Baden-Württemberg offiziell als QualitätsStadt ausgezeichnet. >> www.servicestadt-mengen.de

Foto: © Reinhard Rapp

Q-Literaturtipps

Gut ist nicht genug: Das Qnigge®-Prinzip oder warum Service klare Regeln braucht

Service ist gelebte Qualität. Und Qualität basiert auf klaren Standards. Nur wenn jeder Mitarbeiter im Unternehmen weiß, was von ihm erwartet wird, kann Freude und Motivation durch die souveräne Beherrschung der Aufgaben und positiven Rückmeldungen von Kunden entstehen. Markus F. Weidner zeigt, wie Qualitätsmanagement zum Servicemotor im Unternehmen wird. Mit vielfältigen Beispielen vom Baumarkt bis zum Hotel, vom Auto- bis zum Krankenhaus, wird gezeigt wie systematische QM-Prozesse im Alltag von Dienstleistungsunternehmen verankert, gelebt und weiterentwickelt werden. Ein strukturierter Leitfaden, der durch zahlreiche Beispiele, Service-Storys und Interviews gut lesbar und unterhaltsam ist.

Verlag: Gabal, ISBN-10: 386936517X., 24,90 Euro

Q-SERVICETIPPS

Von Q-Betrieben für Q-Betriebe

Eine Auszeit zum Mitnehmen

Im Wildkräuterhotel in Linden ist man nicht nur während des Aufenthalts gesund verpflegt, sondern bekommt auch eine Portion ‚Auszeit' mit nach Hause. Ganz nach dem Motto „Unser Hotel geht mit auf Reise nach Hause" erhält jeder Gast als Abschiedsgeschenk vom Team um Gabriele Keitel-Heinzel eine hauseigene Kräuterteemischung mit auf den Weg.

>> www.gasthof-linden.de

Im Saaletal ist der Kunde König

Auf der Leuchtenburg sollen sich die Gäste wie Könige und Königinnen fühlen. Dr. Ulrike Kaiser, Leiterin der Leuchtenburg und ihr gesamtes Team, schaffen es immer wieder Neues zu erfinden: Ob vorfrankierte Postkarten, die etwa beim Verzehr von Speisen und Getränken kostenlos ausgegeben und an Freunde verschickt werden können oder aber Blasenpflaster und Erfrischungstücher auf den Toiletten, die den Burgauf- und -abstieg angenehmer machen sollen. Zu besonderen Anlässen, gibt es auch besondere Ideen: Wer die Burg z.B. am 20.03.2014 besucht hat, wurde anlässlich des internationalen Tag des Glücks mit einer kleinen Glücksscherbe überrascht.

Kundenzufriedenheit messen mit der Stimmungsbox

Die Installation einer „Stimmungsbox" in der Spielbank Bad Harzburg sorgt für gute Laune. Jetons mit einem Farbleitsystem sollen die Zufriedenheit des Gastes wiedergeben. Die Stimmungsbox stellt einen Behälter dar, in den die Besucher farblich verschiedene "Jetons" einwerfen können. Die Jetons orientieren sich farblich an einem Ampelsystem. Durch das Einwerfen der Jetons können die Besucher zum Ausdruck bringen, wie Ihnen der Aufenthalt bei der Spielbank Bad Harzburg gefallen hat. Die Box soll die Gelegenheit bieten, dass Gast und Rezeptionist miteinander ins Gespräch kommen. So hat der Rezeptionist die Möglichkeit, ein Feedback der Gäste über deren Besuch zu erhalten.

Q-ERSCHLÄGER

Essen nach Zeitplan

Besonders Businessgäste haben oft wenig Zeit. Um dem straffen Zeitplan der Gäste gerecht zu werden, macht das Frankfurter Marriott Hotel jetzt in der Speisekarte genaue Angaben, wie lange ein Gericht dauert. Die gesamte Speisekarte der Hotelbar Cross gliedert sich nicht mehr nach Vor-, Haupt- und Nachspeisen, sondern nach Zubereitungszeit. In der jeweiligen Zeitkategorie von fünf, zehn und 20 Minuten gibt es zwischen sechs und acht Gerichte zur Auswahl. >> mehr lesen

Online-Einkauf bei der Buchhandlung um die Ecke

Mit der Einkaufs-App LChoice haben Buchhändler die Möglichkeit sich auf die Mobilität der Kunden einzustellen und einen weiteren Service anzubieten. Kunden können mithilfe der App ihre Bücher mobil und jederzeit bei ihrem Lieblingsbuchhändler um die Ecke kaufen – ohne dabei auf den Komfort einer Online-Bestellung verzichten zu müssen. Hat man die App gestartet, scannt man den Strichcode auf dem gewünschten Buch ein oder gibt den Titel des Buches ein und bestellt mit einem Klick bei seinem lokalen Buchhändler. Die bestellten Bücher werden vom Händler verschickt oder können in der Buchhandlung abgeholt werden. In Deutschland haben sich bisher über 100 Buchhändler registriert. >> mehr lesen

Wie, das war's schon?!?

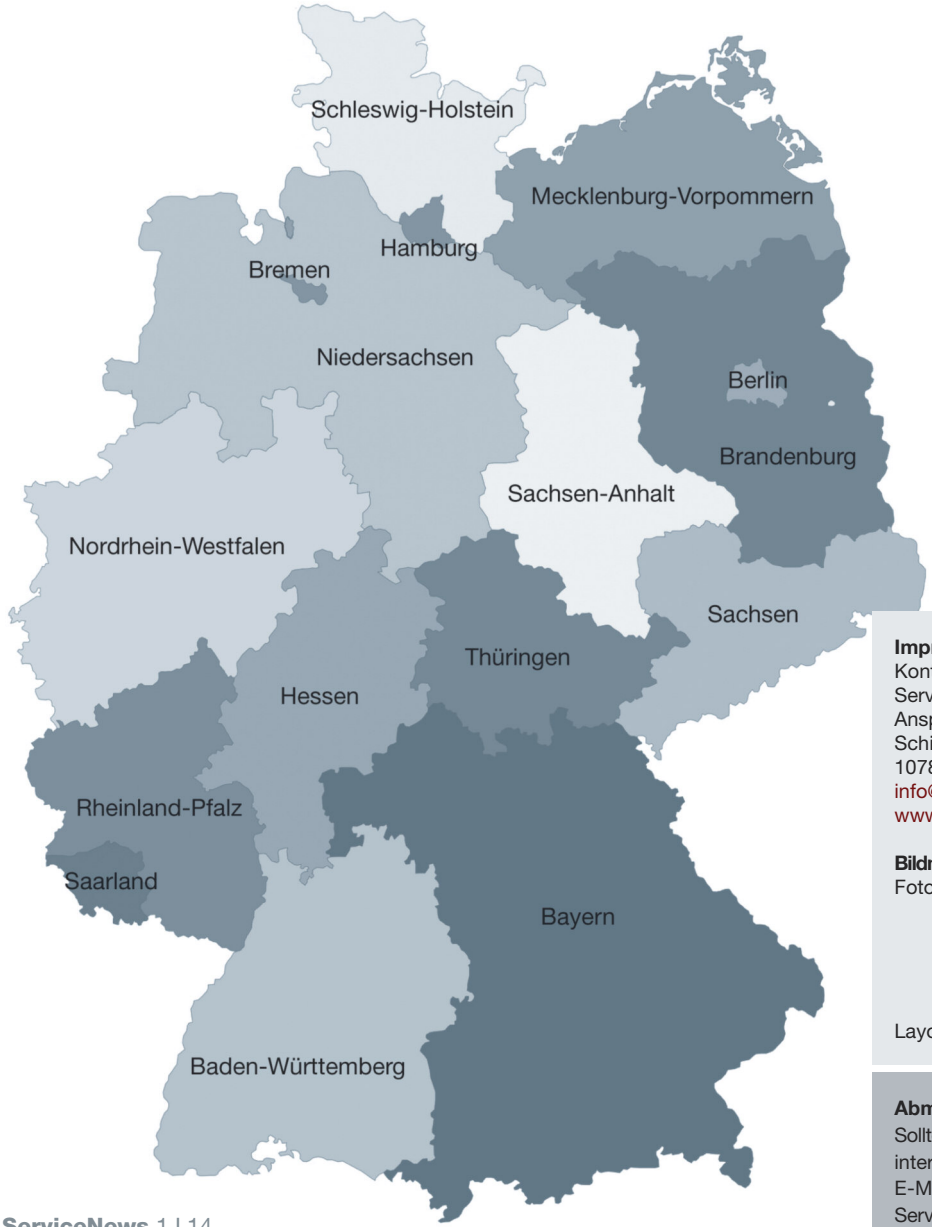
Sie möchten gern mehr über ServiceQualität Deutschland in den einzelnen Bundesländern erfahren?

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 | 2014 ist der 10. Mai 2014.

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



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

Bildnachweis
Fotos: ServiceQualität Deutschland
Reinhard Rapp
Spielbank Bad Harzburg
Gasthof Linden & Wildkräuterhotel
Rita Sacher

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!