



## Gemeinsam Lösungen erarbeiten im Qualitätszirkel

In Bremen, Hessen, Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen lud die Initiative ServiceQualität Deutschland bereits zu Qualitätszirkeln ein. In Kleingruppen diskutierten QualitätsCoaches aus verschiedenen Betrieben über den Einfluss des Qualitätsmanagements SQD auf Mitarbeitermotivation, Betriebsprozesse und Kundenbindung.

Für die Durchführung des Qualitätszirkels wurde das „World Café“ als Methode gewählt. Ähnlich wie in einem Café wird versucht, eine ungezwungene und entspannte Atmosphäre zu schaffen, die einen kreativen und offenen Austausch ermöglicht. In mehreren Kleingruppen wurden parallel unterschiedliche, von den Teilnehmern definierte, Fragestellungen diskutiert. Themenbereiche waren z. B. Beschwerdemanagement, Kundenzufriedenheit, Implementierung von SQD im Betrieb oder Kreativitätstechniken. Zum Thema des jeweiligen Tisches wurden Gedanken und erste Ergebnisse diskutiert und schriftlich festgehalten. Durch die Rotation der Teilnehmer von Tisch zu Tisch konnten unterschiedliche Sichtweisen ausgetauscht werden. Als Ergebnis wurden die Resultate der einzelnen Thementische in großer Runde vorgestellt.

Was SQD betriebsübergreifend durchgeführt hat, findet häufig Anwendung als innerbetriebliche Maßnahme. Bei einem Qualitätszirkel wird eine freiwillige Arbeitsgruppe von Mitarbeitern

eines Unternehmens gebildet, die über eine gemeinsame Erfahrungsgrundlage verfügt. Unter der Anleitung eines Moderators werden Probleme und Schwachstellen des eigenen Arbeitsbereiches in der Gruppe analysiert und lokalisiert. Daraus leiten die Teilnehmer konkrete Lösungsvorschläge ab. Die Projektgruppe trifft sich regelmäßig und überprüft dabei die erzielten Ergebnisse selbst. Auf eine Hierarchie innerhalb der Projektgruppe wird weitestgehend verzichtet.

Die Erfahrungen mit betrieblichen Qualitätszirkeln zeigen, dass durch die Implementierung des Instruments sowohl messbare als auch nicht-messbare Verbesserungen in verschiedenen Betriebsbereichen erzielt werden können. Ein gesteigertes Qualitätsbewusstsein, mehr Mitarbeitermotivation ebenso wie niedrigere Fluktuation und Krankenstände können daraus resultieren. Gleichzeitig stärkt die Teilnahme am Zirkel das Selbstwertgefühl und die Sozialkompetenz der Mitarbeiter und wirkt sich positiv auf gruppenspezifische Prozesse im Unternehmen aus.

**Den eigenen Arbeitsbereich analysieren, Schwachstellen lokalisieren und gemeinsam Lösungsvorschläge erarbeiten: Nach diesem Prinzip werden in einem Qualitätszirkel umsetzbare Resultate erzielt. Auch für Ihr Unternehmen interessant?**





## Q-RZ NOTIERT

### Internes Qualitätsmanagement bei SQD

Die Initiative ServiceQualität Deutschland lies dieses Jahr ihr internes Qualitätsmanagementsystem von der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS) nach DIN EN ISO 9001:2008 rezertifizieren.

### Erfahrungsaustausch in Winterberg

Auch in diesem Jahr haben sich die Koordinatorinnen und Koordinatoren aus den QualitätsStädten zum Erfahrungsaustausch getroffen. Die Vertreterinnen und Vertreter aus 14 Städten diskutierten über die Weiterentwicklung des Q-Stadt-Ansatzes. Gastgeber des diesjährigen Treffens war Winterberg.



### Q-Tag in Nordrhein-Westfalen

Am 1. Oktober fand in der Warsteiner Welt der vierte nordrhein-westfälische QualitätsTag statt. Neben der Auszeichnung

## Q-LITERATURTIPPS

### Umworfender Service: Die Bibel für den direkten Kundenkontakt

Umworfender Service ist ein Ratgeber für Serviceprofis, die im direkten Kundenkontakt arbeiten. Auf lockere Weise vermittelt dieses Buch das Geschick und das Know-how, mit dem in jeder Situation guter Service geboten werden kann.

Campus Verlag ISBN-10: 3593397323



von 14 neuen QualitätsBetrieben stand ein Impulsvortrag zum Thema Kunden-Bewertungen auf dem Programm. Am Nachmittag konnten sich die rund 100 Gäste zu Fragen rund um die Servicequalität austauschen.

### Bad Saarow ist erneut Q-Stadt

Die Stadt Bad Saarow konnte ihren Titel als Q-Stadt verteidigen. Überreicht wurde die Auszeichnung auf dem diesjährigen Tourismustag des Tourismusverband Seenland Oder-Spree e. V. durch die Tourismusakademie Brandenburg.



### Service-Kamasutra – Unternehmen und Kunden leidenschaftlich dienen, ohne Diener zu sein

Guten Service erkennt man an den Umgangsformen – nicht nur gegenüber den Kunden, sondern auch im Verhältnis zu den Kollegen. Die Dienstleistung selbst, erbracht mit Freundlichkeit und Respekt, ist entscheidend, um exzellenten Service zu bieten.

Haufe-Lexware ISBN 978-3-648-01289-5

## SQD auf dem deutschen Qualitätsmanagement-Kongress

Am 25. und 26. November 2014 ist Bundeskoordinator Sven Wolf auf dem deutschen Qualitätsmanagement-Kongress in Kassel der „ServiceQualität auf der Spur“. Weitere interessante Themen werden u.a. die neue DIN EN ISO 9001:2015 sein, die vor der Tür steht.

>> [www.qualitaetsmanagement-kongress.de](http://www.qualitaetsmanagement-kongress.de)

## Q-SERVICETIPPS

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

Unsere Best-Practice-Beispiele

### Emsland Touristik GmbH ist für den Notfall gerüstet

Damit Erste Hilfe schnell zur Stelle ist wenn sie gebraucht wird, hat der Landkreis Emsland ein Training für die Mitarbeiter der Emsland Touristik sowie der Familienland Emsland-Betriebe organisiert. Ziel war es, Personen, die häufig und viel in Kontakt mit Gästen sind, für einen Notfall fit zu machen. Wie wird ein Notruf richtig abgesetzt? Was ist bei Wiederbelebnungsmaßnahmen zu beachten? Welches sind die häufigsten Freizeitunfälle und was kann bei einem Notfall getan werden? Theorie und Praxis lagen bei dieser Veranstaltung ganz nah beieinander.



Für die Unterkunfts- und Gastronomiebetriebe der Marke Familienland Emsland war die Teilnahme an dem Lehrgang ein weiterer Schritt, ihre Servicequalität zu festigen.

>> [www.emsland.com](http://www.emsland.com)

## Q-ERSCHLÄGER

### Prickelnder Empfang im Feriendomizil

Schon beim Betreten von Susi´s Ferienwohnungen wird der Gast auf ein Glas Prosecco eingeladen. Was auf der Fußmatte angekündigt wird, findet der



Besucher auch tatsächlich im Kühlschrank vor: eine gekühlte Flasche Prosecco und die dazugehörigen Sektgläser. Für ihre drei Ferienwohnungen am Steinhuder Meer wurden den Betreibern 3 Sterne vom Deutschen Tourismusverband verliehen.

>> [www.susis-ferienwohnung.de](http://www.susis-ferienwohnung.de)

### Strand-Concierge sorgt für Rundum-Sorglos-Gefühl

Das Grand Hotel Ahrenshoop bietet seinen Gästen als neuen Service den Strand-Concierge. Der Strand Concierge dreht den Strandkorb perfekt Richtung Sonne, reserviert Plätze in der Strandbar und serviert den Badegästen auf Wunsch auch Eiskaffee oder Champagner. Außerdem befördert der Strand-Concierge das Handgepäck zum Strand, holt die Fahrräder der Gäste von den Dünen ab und kümmert sich vor, während und nach dem Strandbesuch um die Wünsche seiner Gäste.



>> [www.grand-hotel-ahrenshoop.com](http://www.grand-hotel-ahrenshoop.com)



## 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 4 | 2014 ist der 20. November 2014.**

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



### Impressum

Kontaktadresse:  
ServiceQualität Deutschland (SQD) e. V.  
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: ServiceQualität in Hessen  
Winterberg  
Tourismus NRW e.V.  
Andrea Hofmann,  
Tourismusakademie Brandenburg  
Emsland Touristik GmbH  
Susanne Böttcher  
Grand Hotel Ahrenshoop

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!