

ServiceNews

Ausgabe 4 | 14



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Das war 2014

In den vergangenen fünf Jahren haben wir Sie mit Neuigkeiten rund um ServiceQ versorgt, zahlreiche ServiceTipps von Q-Betrieben vorgestellt und auch außerhalb der Q-Initiative nach inspirierenden Ideen zum Nachahmen gesucht. Mit dem Jahresende rückt nun auch das Ende der ServiceNews in ihrer jetzigen Form näher. Doch auch 2015 halten wir Sie auf dem Laufenden. Mehr Informationen dazu erhalten Sie im neuen Jahr.

Wir bedanken uns bei allen Lesern!

Ihre ServiceNews Redaktion

2014 war für ServiceQualität Deutschland ein ereignisreiches Jahr. Nach einer Befragung unserer Q-Betriebe im Jahr 2013 haben wir die Rezertifizierung der Stufe I nach Kundenwünschen neu gestaltet und im Frühjahr 2014 eingeführt. Eine zentrale Neuerung bildete die Umwandlung von freiwilligen Maßnahmen in verpflichtende Elemente. Dazu gehören die Weiterführung der ServiceKette(n) sowie je ein Pflichtelement der Kategorie „interner Blick“ und „externer Blick“. Auch innerhalb der Initiative wurde 2014 viel bewegt. Mit der Eintragung des Vereins wurde die Vereinsgründung abgeschlossen. Die erfolgreiche Rezertifizierung des eigenen internen QM-Systems nach der Norm DIN EN ISO 9001:2008 brachte weitere Klarheit in die Strukturen und Arbeitsabläufe der Initiative. Außerdem hat sich die Initiative mit ihren 16 Landesorganisationen in einem Strategieprozess auf eine gemeinsame Marschrichtung für die nächsten Jahre festgelegt.

Das kommt 2015

Aus 16 wird 1 - Im Januar 2015 geht eine neue Website für ServiceQualität Deutschland an den Start. Die 16 einzelnen Internetseiten der Landesstellen fusionieren zu einer bundesweiten Website für ServiceQualität Deutschland. Hier laufen in Zukunft alle Informationen der Initiative auf einer Seite zusammen. Seminare sind dann bundesweit buchbar und Informationen über QualitätsTage, QualitätsZirkel oder über zertifizierte Betriebe abrufbar. Schauen Sie im neuen Jahr vorbei.

Darüber hinaus werden die 16 Landesdatenbanken zusammengelegt. Damit wird die Verwaltung wesentlich vereinfacht. Für die Q-Betriebe soll der Kontakt zu Beratern und anderen Akteuren aus dem Bereich Qualitätsmanagement durch den Aufbau von Netzwerken erleichtert werden.

Auch 2015 gilt unser Grundsatz „einfach immer besser“. Wir freuen uns darauf!

Unsere 16 Landeskoordinierungsstellen wie auch unsere Bundeskoordinierungsstelle wünschen Ihnen auch weiterhin viel Erfolg, frohe Weihnachten und ein gutes neues Jahr 2015.



Frohe Weihnachten
und viele angenehme
Überraschungen für 2015

wünscht Ihnen ServiceQualität Deutschland





Q-RZ NOTIERT

Rheinland-Pfalz punktet mit ServiceQualität

Mit der Auszeichnung zur „QualitätsStadt“ hat sich Montabaur als sechste rheinland-pfälzische QualitätsStadt dem Service- und Qualitätsgedanken verschrieben. Die Stadt im Westerwald wurde im Oktober durch den rheinland-pfälzischen Wirtschaftsstaatssekretär Uwe Hüser und den Aufsichtsratsvorsitzenden der Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH Werner Klöckner für ihre ServiceQualität ausgezeichnet. >> www.montabaur.de

Auch die Stadt Otterberg im Kreis Kaiserslautern ist nun „QualitätsStadt“. Die 18 zertifizierten QualitätsBetriebe haben bereits in 2014 gemeinsame Initiativen und Aktionen umgesetzt, bei denen der Fokus auf den Themenkomplexen Kundenbegeisterung, Barrierefreiheit und Mitarbeiterförderung liegt. Die neu ausgezeichneten Betriebe aus den Bereichen Industrie, Handel, Handwerk, Verwaltung, Finanzwirtschaft, Beherbergung und Tourismus wollen das Image Otterbergs als moderne und serviceorientierte Stadt unterstützen.

>> www.tourismusnetzwerk.info



Erfahrungsaustausch in Köln

Anfang Oktober fand das alljährliche Q-Treffen der Koordinierungsstellen, Prüfstellen, MysteryChecker und Dozenten statt. Gastgeber war in diesem Jahr Köln. Neuerungen wurden diskutiert und Weiterentwicklungen vorgestellt. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess wird auch 2015 fortgesetzt.



Senftenberg verteidigt Q-Stadt-Titel

Am 03.12.2014 konnte Senftenberg den Titel „QualitätsStadt“ verteidigen. Bürgermeister Andreas Fredrich und „Q-Stadt“-Sprecherin Anja Kolander nahmen das Zertifikat stellvertretend für die „Q-Gemeinschaft“ entgegen. Zur „Q-Gemeinschaft“ Senftenberg gehören derzeit 20 QualitätsBetriebe. Mit den gemeinsamen Servicestandards, die im Jahr 2014 von den Betrieben überarbeitet wurden, konnten die Voraussetzungen für die „Q-Stadt“-Auszeichnung erneut erfüllt werden.

>> www.senftenberg.de

ServiceQualität bringt Vorteile bei Onlinebewertungen

Der LTV SACHSEN hat in einer Studie zur Gästezufriedenheit die Einträge in Onlinebewertungsportalen untersucht. Die Auswertung für rund 2.000 touristische Unternehmen in Sachsen hat gezeigt, dass Betriebe, die das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland tragen, in Punkto Gästezufriedenheit besser abschneiden als Betriebe

ohne Qualitätssiegel. Mit der Durchführung der Studie war die dwif-Consulting GmbH in Kooperation mit TrustYou beauftragt. Der Anbieter TrustYou sucht, analysiert und filtert Kundenmeinungen aus Bewertungsportalen, Blog-Einträgen, Diskussionen und Kommentaren. Betriebe aus Tourismus und Gastgewerbe können sich bei TrustYou einen Überblick Ihrer Kundenbewertungen verschaffen.

>> [Zur Pressemitteilung](#)

Q-LITERATURTIPPS

Jenseits vom Mittelmaß: Unternehmenserfolg im Verdrängungswettbewerb

Durchschnittsprodukte zu Durchschnittspreisen können im Verdrängungswettbewerb nicht dauerhaft bestehen. Der Marketingexperte Hermann Scherer zeigt eine Sammlung von Ideen rund um Produkte, Märkte und innovative Verkaufsstrategien auf, um sich vom Mittelmaß abzuheben. Das Buch beinhaltet einen Vortrag von Hermann Scherer mit Kommentaren und Zusatzinformationen. In 25 thematischen Modulen hat Scherer zahlreiche Best-Practice-Beispiele für den Unternehmenserfolg zusammengestellt.

Hermann Scherer: Jenseits vom Mittelmaß; Gabal, ISBN 389749910X, gebundene Ausgabe 49 Euro.

Q-ERSCHLÄGER

Die digitale Hotelmappe

Hotelmappe, Wecker, Zeitung, Radio, Fernbedienung, freies Internet, Buchungskanal – das alles vereint das SuitePad, ein Tablet-PC für Hotelgäste. Über die digitale Hotelmappe können Gäste auf ihrem Zimmer Hotelservices buchen sowie Ausflugstipps und Entertainmentprodukte abrufen. Inhalte und Funktionen sind auf die jeweiligen Hotels abgestimmt. Alte SuitePads werden mit neuer Software ausgestattet und in Lernzentren und Entwicklungsländern wiederverwertet.

>> www.suitepad.de





Die Qualitätsoffensive

250g Freundlichkeit und eine Prise Gespür?

Guter Service lässt sich nicht nach Rezept zubereiten – aber erleben!

Achten Sie auf das Qualitätssiegel für ServiceQualität.

www.lieber-q.de

Wenden Sie Ihre Fan letter
facebook.com/ServiceQualitaetDeutschland



Weihnachtsgrüße im Treppenhaus



Diese Idee fand unsere Redakteurin direkt vor der eigenen Wohnungstür: Im Hausflur hinterließ der dort tätige Hausmeisterdienst passend zur Weihnachtszeit einen netten Weihnachtsgruß an die Bewohner des Hauses.

Reiseführer für die Hosentasche

Virtuelle Stadtführungen lassen sich mit dem Reiseführer für die Hosentasche erleben. Über 550 mobile Stadt- und Regionsführungen sind bereits mit über 15.000 Sehenswürdigkeiten in ganz Deutschland online gegangen. Ca. 3.000 dieser Stationen sind mit einer Premium-Stadtführung ausgestattet. Dabei werden an den Sehenswürdigkeiten QR-Schilder angebracht, die den Tourist direkt zur Beschreibung der Sehenswürdigkeit leiten. Die Plauerer Firma denkende Portale GmbH konzipierte und entwickelte den WORLD-QR-Code auf dem Hinweisschild.

>> www.world-qr.com

Feng-Shui-Beratung im Hotel

Im elements pure FENG SHUI CONCEPT HOTEL in Bremen sind alle Gästetage jeweils einem der fünf Feng-Shui-Elemente Wasser, Metall, Erde, Feuer und Holz gewidmet. Die Feng-Shui-Beratung am Empfang entscheidet, in welchem Zimmer ein Gast wohnt.

>> www.elements-pure.de




Impressum

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

Bildnachweis

Fotos: Rita Sacher
Godehard Juraschek/Rheinland-
Pfalz Tourismus GmbH
Stadt Senftenberg
Gabriele Warszinski
SuitePad

Layout: www.pantamedia.com