

ServiceNews

Ausgabe 1 | 11



ServiceQualität
DEUTSCHLAND



WELCOME HOTELS geben Startschuss für ServiceQ

Grundstein für Qualitäts- und Dienstleistungsoffensive 2011 gelegt



Das Direktorenteam der WELCOME HOTELS gab am 17. November 2010 in Lippstadt den offiziellen Start für die ServiceQ-Zertifizierung.

Der Q-Shop ist da!

Möchten Sie Ihre Kunden mit einem besonderen Extra an Qualität überraschen? Dann finden Sie sicher das passende Give away in unserem Q-Shop! Als Q-Betrieb können Sie hier aus einem hochwertigen Sortiment auswählen und Ihren Kunden zeigen, dass Sie mit dem Q ausgezeichnet sind. [Hier geht's direkt zum Shop.](#)

Pilotphase Q III

Ein ganzheitliches System mit einer eigenen Stufe III – so lautet das Ziel von ServiceQualität Deutschland für 2011. Etwa fünfzehn Betriebe werden in den nächsten Monaten die neue Stufe III für die Initiative testen und so die optimale Anwendbarkeit für unsere Q-Betriebe sicherstellen. Die Umsetzung erfolgt in Zusammenarbeit mit [inspektour](#). Ende 2011 soll die Stufe III an den Markt gehen.

Tschechische Republik auf dem Weg zum Q

Im Dezember 2010 wurden die Lizenzrechte an ServiceQualität Deutschland vom tschechischen Ministerium für regionale Entwicklung, Abteilung Tourismus, erworben. Nach länderspezifischen Anpassungen soll die Qualitätsinitiative noch im Jahr 2011 eingeführt werden.

Medienpartner für SQD

Die Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland hat eine Konzeption zur Markenbildung ausgearbeitet. Für eine Marketingkooperation laufen bereits die ersten Interessentengespräche. Als Kooperationspartner konnte bereits [intergerma](#) gewonnen werden.

Am 17. November 2010 trafen sich alle Direktoren der WELCOME HOTELS in Lippstadt zum offiziellen Startschuss der Einführung des ServiceQ.

Bereits am 10. November kamen die Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) im Bamberger WELCOME KONGRESS HOTEL zusammen. Anlass des Treffens war eine 2-tägige Schulung zum Q-Coach unter der Leitung von Jürgen Schmerenbeck, Initiative ServiceQualität Deutschland. Denn nach der erfolgreichen Etablierung eines standortübergreifenden Qualitätsmanagements (QM) im vergangenen Jahr bereiten sich die WELCOME HOTELS in den kommenden Wochen intensiv auf die Q-Zertifizierung vor. Ziel ist es, in allen WELCOME HOTELS das Q-Siegel zu erhalten und damit die Servicequalität an den 15 bundesweiten Standorten zu sichern und zu verbessern.

„Das Q-Siegel ist ein weiterer Schritt, den Dienstleistungsgedanken in unseren Häusern auszubauen und unseren Gästen

einen Mehrwert an Service zu bieten“, so Elke Stahlmecke, QMB der WELCOME HOTELS über den Aktionsstart.

Nach erfolgreich bestandener Ausbildung zum Q-Coach sind die Hotelteams nun aufgefordert, die von der Initiative ServiceQualität Deutschland (Q) verfassten Prüfanträge in den jeweiligen Hotels zu erarbeiten. Inhalt des bundesweit anerkannten Prüfkatalogs sind Qualitätsbausteine und -prozesse sowie ein Beschwerdemanagement. „Jetzt gilt es in Eigenarbeit die Standards in den jeweiligen Welcome Hotels zu überprüfen und zu analysieren“, erklärt Elke Stahlmecke weiter. Im Anschluss folgt die gemeinsame Erarbeitung von jeweils acht Maßnahmen zur Verbesserung der Ergebnisse.

Bis Februar 2011 sollen alle Prüfkataloge der Initiative „Q“ inklusive individueller Verbesserungsvorschläge vorliegen. Die standortübergreifende Etablierung des „Q-Siegels“ ist für April 2011 anvisiert.



Der Kunde zwischen Gesetzen und Verordnungen

Die Quedlinburger Stadtverwaltung hat sich mit dem Q-Siegel zertifiziert und ihre Mitarbeiter neu motiviert

Seit 2010 trägt die Stadtverwaltung Quedlinburg das Q-Siegel. Ein wichtiger Prozess für die Behörde, die bereits in der Vergangenheit auf guten Service setzte. Dirk Bosse hat die Zertifizierung nach seiner Schulung zum Qualitätscoach begeistert koordiniert.

Herr Bosse, wie haben Ihre Kollegen auf die Idee reagiert, ein Qualitäts- und Beschwerdemanagement einzuführen? Die Reaktionen waren unterschiedlich. Wir haben Kollegen im Team, die ähnliche Projekte im pädagogischen Bereich durchgeführt hatten, die waren natürlich sofort begeistert. Andere waren eher skeptisch.

Wie sind Sie diesen Bedenken begegnet? Ich habe eine Info-Veranstaltung über zwei Stunden organisiert, in der es ausschließlich um Servicequalität ging. Das Schulungsmaterial der Initiative erklärt den Ansatz sehr gut, mit zum Teil lustigen Beispielen aus dem Gaststätten- und Hotelbereich, in die sich jeder rein versetzen kann. Schnell stellt man dann fest, dass im Prinzip keine anderen Anforderungen an eine Behörde als „Dienstleister“ zu stellen sind. Damit waren schon einige Mauern eingerissen. Hinzu kommt, dass ich großen Rückhalt vom Oberbürgermeister bekomme. Er hatte sich ausdrücklich für die Zertifizierung ausgesprochen.

Die Zertifizierung fordert die systematische Überprüfung des Services. Wie sind Sie vorgegangen? Als Erstes haben wir den



Service der Bereiche Standesamt und Kindertagesstättenverwaltung auf den Prüfstand gestellt. Alles wurde aus Kundensicht hinterfragt: Antragsformulare, Homepage, Empfangsbereich, Ansprache der Besucher. Eine Praktikantin erhielt den Auftrag, sich in die Rolle einer Bürgerin mit verschiedenen Anliegen zu versetzen. Das brachte zusätzlich einen frischen Blick. Wir haben alles dokumentiert, zum Teil sogar mit Fotos, und ausgewertet.

Entscheidend für die Auszeichnung mit dem Q-Siegel sind Maßnahmen, die den Service verbessern. Wozu haben Sie sich entschlossen? Entstanden ist ein sehr umfangreicher Maßnahmenplan von der übersichtlicheren Neugestaltung von Formularen über die Ermittlung von Kundenerwartungen bis hin zu einer neuen Bestuhlung im Wartebereich der Kita-Verwaltung. Viele Verbesserungsideen waren dabei nicht einmal mit zusätzlichen Kosten verbunden. Und trotzdem werden sie für den Bürger sofort spürbar.

Das klingt, als hätte Ihnen diese Arbeit richtig Spaß gemacht. Die konkrete Arbeit mit sofortigen Ergebnissen war sehr motivierend, sodass wir schon bald die nächsten Bereiche angehen wollen. Wir haben uns einige Hausaufgaben aufgegeben. Dieses System bietet wunderbare Kriterien, mit denen wir unsere Arbeit ständig weiterentwickeln können. Wir haben sogar in Erwägung gezogen, dass die Entwicklung und Umsetzung neuer Maßnahmen bei der Vergabe der leistungsbezogenen Entgelte Berücksichtigung finden könnte.

Ausbildung zum Q-Coach integriert in Lizenzausbildung zum Kanutouristiker

Im Oktober und November 2010 fand in Marburg/ Lahn die erste Ausbildung zum Kanutouristiker der Bundesvereinigung Kanutouristik e. V. (BKT) mit integriertem Q-Coach Seminar statt. Ein wesentliches Merkmal qualifizierter Betriebe ist die Professionalität des Personals. Daher ist ein wichtiger Bestandteil des Qualitäts- und Umweltsiegels im Kanutourismus der Einsatz von ausgebildeten Mitarbeitern. Hierfür bietet die BKT seit 2004 ihre erfolgreiche, bundesweit anerkannte Lizenzausbildung zum Kanutouristiker an. Ein besonderer Focus wird bei den Ausbildungsinhalten auf die Sicherheit der Kunden sowie auf naturschutzgerechtes Verhalten beim Kanufahren gelegt. Insgesamt umfasst die Ausbildung fünf Module, die von anerkannten Trainern aus Kanusport,

Naturschutz, Pädagogik, Marketing sowie Rechtswesen in Theorie und Praxis durchgeführt werden. Erstmals bot die BKT im Rahmen ihrer Ausbildung 2010 die Ausbildung zum Qualitäts-Coach an. **Weiter Informationen finden Sie auf der Webseite der BKT.**



Teilnehmer Ausbildung zum Kanutouristiker



Der Qualitätsvirus breitet sich in Europa aus!

„Scandinavian Service and Quality Award“ durch HOTREC im Rahmen des European Hospitality Quality Systems anerkannt

(Brüssel/ Stockholm, 13. Dezember 2010) HOTREC*, Hotels, Restaurants und Cafés in Europa, hat den „Scandinavian Service and Quality Award“ (SSQ Award) im Rahmen seines European Hospitality Quality Systems (EHQ) auf der Ebene 2 (QQ) akkreditiert. Mit dem SSQ Award erhält nach dem Schweizer, Ungarischen und dem Deutschen „Q“ ein weiteres Qualitätssystem die europaweite Anerkennung. Das EHQ ist das von HOTREC entwickelte Dachsystem für Qualitätsprogramme in Europa auf freiwilliger Basis und auf Initiative der Branche selbst. Es dient als Referenzmodell für nationale oder regionale Initiativen, die die Steigerung und Sicherung der Qualität des Angebots von Hotels, Gaststätten und Cafés zum Ziel haben. Aktuell sind bereits mehr als 4.700 Betriebe in Europa dazu berechtigt, mit dem EHQ-Logo zusätzlich zu werben.



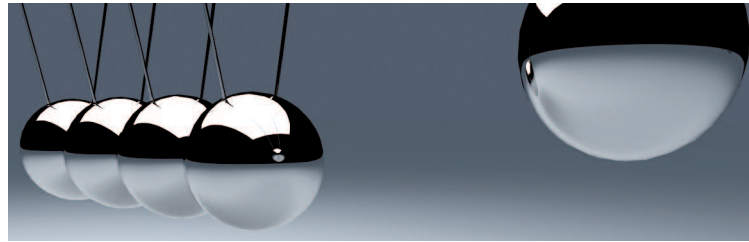
Markus Luthé (Vorsitzender des HOTREC Quality Board), Veronica Boxberg Karlsson (Gründerin des SSQ Award), Anna Torres (Generalsekretärin von HOTREC)

Scandinavian Service
and Quality Award



Schweden ist das vierte Land, welches die Akkreditierung durch HOTREC erhalten hat. Die für drei Jahre am SSQ Award Programm teilnehmenden Betriebe, sind nun dazu berechtigt, mit dem EHQ-Logo zusätzlich zum SSQ Award-Logo zu werben. Die EHQ-Akkreditierung des SSQ Awards wurde vom Schwedischen Hotel und Restaurant Verband befürwortet. HOTREC-Präsident Kent Nyström erläuterte die Zielsetzung der europäischen Initiative wie folgt: „Das EHQ soll bewusst nicht die zahlreichen bereits existierenden Qualitätsprogramme auf nationaler oder regionaler Ebene ersetzen. Es bietet vielmehr ein System, diese zu evaluieren und ihre Aussagekraft gleichsam gleichnamig zu machen.“

* HOTREC repräsentiert die Branchen der Hotels, Restaurants und Cafés auf Europäischer Ebene. Die Industrie umfasst 1,7 Millionen Betriebe, von denen knapp 92% Mikrobetriebe mit weniger als 10 Mitarbeitern darstellen. Die Mikro- und kleinen Unternehmen (mit weniger als 50 Mitarbeitern) repräsentieren mehr als 99,5% der Unternehmen und bilden 62% des Umsatzes. Die Industrie schafft 9,5 Millionen Arbeitsplätze allein in der EU. HOTREC bringt 40 nationale Verbände, die die Interessen der Industrie vertreten, aus 24 verschiedenen Europäischen Ländern zusammen.



Q-ERSCHLÄGER

Servicetipps rund um Servicequalität Deutschland

Zu Hause ist es doch am schönsten

Wo fühlt man sich am wohlsten? Richtig. Zu Hause. Damit das auch im Urlaub so ist, macht es Andrea Weyhe den Gästen ihrer Quedlinburger Ferienwohnungen so heimelig wie möglich. Schon bei der Ankunft ist der Kühlschrank gefüllt, auf Wunsch mit dem Lieblingsessen der Familie. Und zu Weihnachten gibt es den Weihnachtsbaum zum Selbstschmücken. „Unsere Gäste bringen ihren Weihnachtsbaumschmuck einfach von zu Hause mit“, erzählt Andrea Weyhe von „Ferien im Denkmal“. Weihnachten ist lange vorbei, aber Ostern steht vor der Tür. Und was wäre Ostern in der Familie ohne das traditionelle Ostereier-Färben?

Überraschung im Landgasthof

Von Landgasthöfen erwartet man die gute alte Hausmannskost. Der Gasthof „Zu den Linden“ im altmärkischen Immekath hat es einmal anders gemacht. Gemeinsam mit dem Fremdenverkehrsverein der Region organisierte die Wirtin Christel Zeitz einen internationalen Abend. Für den kulinarischen Höhepunkt sorgte eine gebürtige Irakerin, die originale Gerichte ihres Landes zubereitete. „Der Abend ist so gut angekommen, dass wir gleich noch einen zweiten, diesmal marokkanischen Abend angeboten haben“, so Christel Zeitz. Fortsetzung folgt.

Sex-Wünsche –

„Wir verweisen auf die Gelben Seiten“

Auch nach mehr als 50 Jahren Erfahrung im Hotelgewerbe gilt für Horst Schulze die Regel: „We are Ladies and Gentleman serving Ladies and Gentleman“. Das sagte der Gründer der Hotelkette Ritz-Carlton unlängst in einem Interview mit welt online. Überzeugend und unterhaltsam erklärt der 72-Jährige, warum wirkliche Exzellenz auch bezahlt wird, Gäste bemuttert werden möchten und er Manager feuert, die sich über unentlohnte Mitarbeiter beschwerten. **Das ganze Interview können Sie hier nachlesen.**



Wie, das war's schon?!?

Ich möchte doch gern noch mehr über ServiceQualität Deutschland in den einzelnen Bundesländern erfahren!

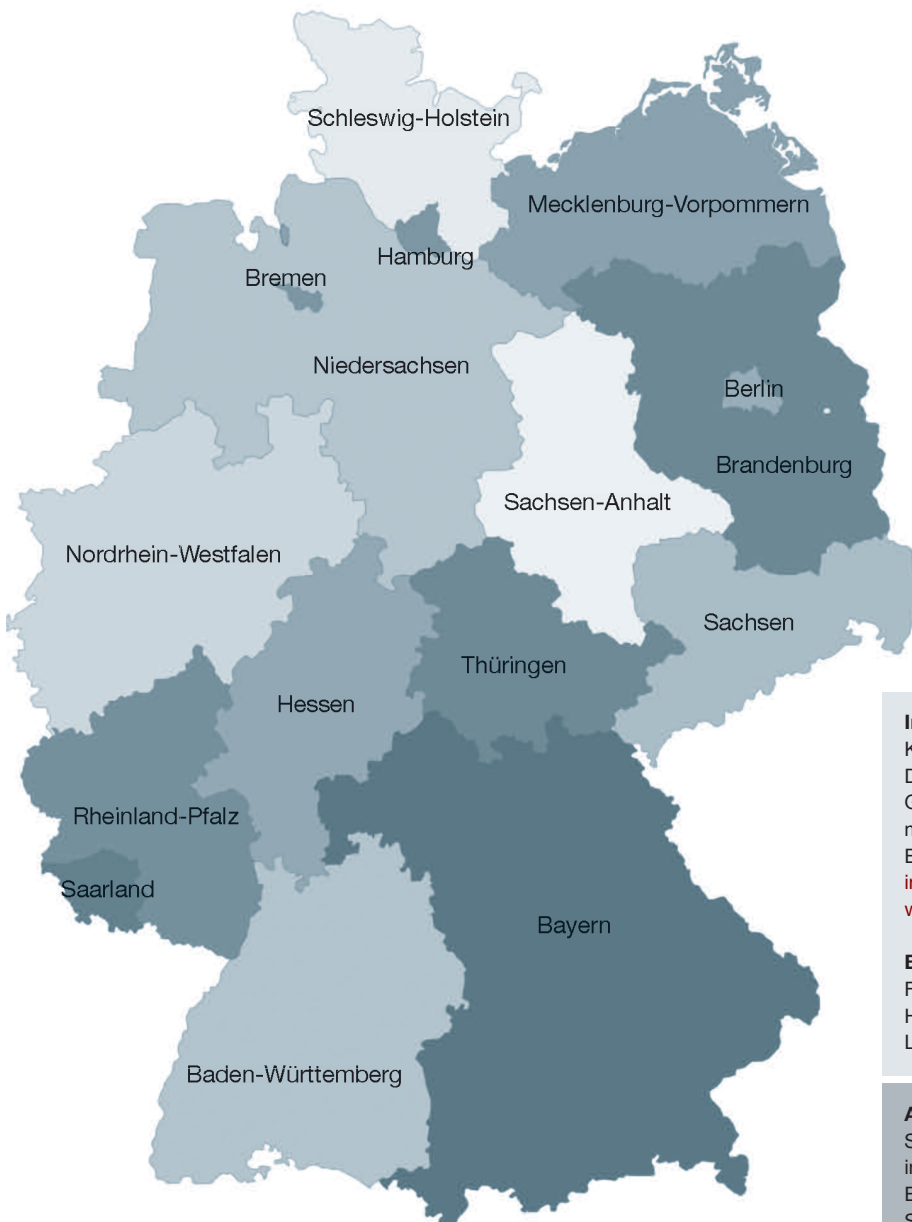
Dann klicken Sie auf diese interaktive Landkarte. Denn hier finden Sie all das, was der Servicequalität neue Nahrung gibt und sie wachsen und gedeihen lässt: Länderspezifische Informationen, Seminartermine sowie Neuerungen und Entwicklungen rund um das Qualitätsmanagementsystem. Klicken Sie auf eines der Länder und Sie werden automatisch zu den jeweiligen Länderkoordinierungsstellen sowie Ihren zuständigen Ansprechpartnern weitergeleitet.

Haben Ihnen die ServiceNews gefallen? Was fehlt? Was wünschen Sie sich für die nächsten Ausgaben?

Wenn sie Ihrem Geschmack entsprechen, empfehlen Sie die ServiceNews weiter, wenn nicht – freuen wir uns auf Ihre Kritik. Denn auch wir möchten einfach immer besser werden!

Redaktionsschluss für die ServiceNews II/2011 ist der 10. Mai 2011.

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



Impressum

Kontaktadresse:
DTV Service GmbH
Geschäftsbesorger der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland
Bertha-von-Suttner-Platz 13, 53111 Bonn
info@q-deutschland.de
www.q-deutschland.de

Bildnachweis

Fotos: fotolia, Welcome Hotels, HOTREC, BKT
Layout: www.pantamedia.com

Abmeldung ServiceNews

Sollten Sie nicht länger an „ServiceNews“ interessiert sein, so senden Sie bitte eine E-Mail an den Absender, der Ihnen die ServiceNews zugeschickt hat. Vielen Dank!