

einfach immer besser



### Wer kann mitmachen?

Das Qualitätsmanagementsystem richtet sich insbesondere an kleine und mittelständische Unternehmen und gibt allen Dienstleistern einfach umsetzbare Instrumente an die Hand, mit denen sie ihre Qualität und Servicekompetenz systematisch steigern können.

### Zu den angesprochenen Betrieben gehören:

- Hotels, Restaurants und Pensionen
- Kurbetriebe und -verwaltungen
- Tourist-Informationen
- Vermieter von Ferienwohnungen und Privatzimmern
- Einzelhandel
- Campingplätze
- Tourismusverbände und -vereine
- Kultureinrichtungen und -verbände
- Freizeiteinrichtungen
- Reisebüros und Reiseveranstalter
- Verkehrsunternehmen und -verbände
- Gesundheits- und Sozialeinrichtungen
- Banken und Versicherungen
- Städtische Einrichtungen
- Öffentliche Dienstleister
- Sonstige Dienstleister

Alle Informationen zu den Schulungen und zum Zertifizierungsprogramm erhalten Sie unter:

### Kontakt

#### ServiceQualität Deutschland im Saarland

Tourismus Zentrale Saarland GmbH  
Franz-Josef-Röder-Straße 17  
66119 Saarbrücken

Telefon: +49 (0) 681 / 927 20 - 30

Telefax: +49 (0) 681 / 927 20 - 40

info@servicequalitaet-saarland.de

www.servicequalitaet-saarland.de

Projektträger:



Projektpartner:



Projektförderung:



Dieses Projekt wird vom Ministerium für Wirtschaft und Wissenschaft des Saarlandes und aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert.

einfach immer besser



## ServiceQualität Deutschland im Saarland



ServiceQualität DEUTSCHLAND



## ServiceQualität Deutschland ist eine Qualitätsinitiative der Bundesländer

Mit einem branchenübergreifenden dreistufigen Qualitätsmanagementsystem gewährleistet die Initiative eine kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität in den teilnehmenden Unternehmen. Nur wer ein hochwertiges und nachhaltiges Angebot gewährleistet, sichert langfristig seinen Erfolg.

Servicequalität ist nicht gleichzusetzen mit exquisiter Ausstattung und hohen Investitionen. Gewinnende Servicequalität erreicht man schon mit kleinen Maßnahmen – manchmal kostet es nur ein Lächeln an der richtigen Stelle.

### Die Ziele

- Steigerung des Qualitätsbewusstseins in den Unternehmen
- Nachhaltige Sicherung und Verbesserung der Servicequalität
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und aktive Kundenbindung
- Mitarbeiterintegration, -motivation und -förderung
- Kooperation zwischen verschiedenen Dienstleistungsunternehmen

Weitere Informationen unter:

[www.servicequalitaet-saarland.de](http://www.servicequalitaet-saarland.de)

## Drei Stufen zum optimalen Service

### Stufe I - Qualitätsgedanken setzen

Mindestens ein Mitarbeiter des Betriebs wird zum Q-Coach ausgebildet und ist der Ansprechpartner für die Einführung und Umsetzung der Qualitätsmaßnahmen im Betrieb.

Gemeinsam mit allen Mitarbeitern setzt er die in einem Seminar erlernten Grundlagen, Mittel und Ziele der Servicequalität im Betrieb ein und um: Die Serviceabläufe werden aus Kundensicht analysiert und mit Hilfe von QualitätsBausteinen werden Servicelücken geschlossen.

Der Betrieb erhält nach Erarbeitung und Einreichung der Zertifizierungsunterlagen durch den Qualitäts-Coach das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland Stufe I zunächst für drei Jahre.

### Stufe II - Qualität umfassend überprüfen und verbessern

Der Q-Coach bildet sich zum Q-Trainer weiter und lernt so neue Wege kennen, den individuellen Qualitätsstandard im Betrieb objektiv zu prüfen, zu messen und weiter auszubauen.

Dabei bezieht er auch die Einschätzung von Außen mit ein: Befragungen von Kunden-, Mitarbeitern- und Führungskräften sowie eine Überprüfung durch einen externen Tester helfen Stärken und Schwächen zu ermitteln.

Der Betrieb erhält nach Erarbeitung und Einreichung der Zertifizierungsunterlagen zunächst für drei Jahre das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland Stufe II.

### Stufe III - Einführung eines Qualitätsmanagementsystems

Der Betrieb baut seine bisherigen Qualitäts-Anstrengungen zu einem ganzheitlichen Qualitätsmanagementsystem aus.

Nach einer positiven Überprüfung der zu erfüllenden Anforderungen erhält der Betrieb zunächst für drei Jahre das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland Stufe III.



## Wer profitiert vom Qualitätssiegel ServiceQualität im Saarland?

- **Die Kunden**  
Die Kunden können auf intensive Qualitätsbestrebungen des Betriebes vertrauen.
- **Die Betriebe**  
Durch die Zertifizierung des Betriebes wird die individuelle ServiceQualität kontinuierlich verbessert und nach außen kommuniziert.
- **Die Mitarbeiter**  
Die Ausbildungen in den einzelnen Stufen der ServiceQualität sind wertvolle Zusatzqualifikationen.
- **Die Kommunen**  
Für Städte und Gemeinden ist die Zertifizierung kommunaler Dienstleister eine interessante Verbesserungs- und Profilierungschance.
- **Das Land**  
Die Qualitätsinitiative sorgt für mehr Service im Dienstleistungssektor, schafft Möglichkeiten gemeinsamer Vermarktungsinitiativen und stärkt die Wettbewerbsfähigkeit des Saarlandes als Tourismusregion.

