

# ServiceQualität Deutschland Stufe I

## Rezertifizierung

---

### Information



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## **Inhaltsverzeichnis**

1. Zeitplan.....	3
2. Kosten .....	4
3. Aufbau .....	5
4. Basisinstrumente .....	8
5. Wahlinstrumente.....	8
6. SQD Online-Tool .....	15
7. Seminar zur QI Rezertifizierung .....	22

## 1. Zeitplan

Bereits 12 Monate vor Ablauf der Stufe I Zertifizierung sollten Sie sich überlegen, ob Sie eine **Zertifizierung in der Stufe II** anstreben, denn die Weiterbildung des QualitätsCoaches zum QualitätsTrainer sollte frühzeitig erfolgen.

Sollten Sie sich für eine **Rezertifizierung in der Stufe I** entscheiden, können Sie sich hierfür sechs Monate vor Ablauf Ihrer QI Zertifizierung im Online-Tool unter [www.q-zertifizierung.de](http://www.q-zertifizierung.de) anmelden.

Bitte beachten Sie für Ihre Zeitplanung, dass Sie für die QI Rezertifizierung ggf. mehrere Monate Zeit benötigen, je nachdem welche Instrumente Sie wählen (z. B. Durchführung der Kundenbefragung bis zu sechs Monate).

Rezertifizierung Stufe I	
Zeitpunkt	Aktion
6 Monate vor Ablauf der Stufe I Zertifizierung	Anmeldung zur Rezertifizierung Stufe I im Online-Tool (Zeit für die Bearbeitung: 6 Monate)
Mit Ablauf der Stufe I Zertifizierung	Rezertifizierung Stufe I

Bitte beachten Sie, dass für die QI Rezertifizierung auch weiterhin ein ausgebildeter QualitätsCoach im Unternehmen beschäftigt sein muss.

Sollten Sie mit der Bearbeitung der Instrumente der QI Rezertifizierung vor Ablauf der Bearbeitungszeit und damit vor Ablauf Ihrer laufenden Zertifizierung fertig sein, gilt die neue Zertifizierung natürlich erst ab dem Tag des Ablaufs Ihrer laufenden Zertifizierung.

Oder alternativ...

Wechsel in die Stufe II	
Zeitpunkt	Aktion
12 Monate vor Ablauf der Stufe I Zertifizierung	Weiterbildung des QualitätsCoaches zum QualitätsTrainer (Termine unter <a href="http://www.q-deutschland.de">www.q-deutschland.de</a> )
6 Monate vor Ablauf der Stufe I Zertifizierung	Anmeldung zur Stufe II im Online-Tool (Zeit für die Bearbeitung: 6 Monate)
Ablauf der Stufe I Zertifizierung	Zertifizierung Stufe II

## 2. Kosten

Die Kosten für die QI Rezertifizierung sind die gleichen wie bei der Erstzertifizierung.

- € 295,00 zzgl. MwSt. bis 5 Vollbeschäftigte (Gültigkeit: 3 Jahre inkl. Plakette, Zertifikat)
- € 395,00 zzgl. MwSt. ab 6 bis 20 Vollbeschäftigte (Gültigkeit: 3 Jahre inkl. Plakette, Zertifikat)
- € 495,00 zzgl. MwSt. ab 21 Vollbeschäftigte (Gültigkeit: 3 Jahre inkl. Plakette, Zertifikat)
- Für jede Zweigstelle fallen € 50,00 zzgl. MwSt. an
- Für weitere Plaketten fallen € 65,00 zzgl. MwSt. je Stück an

Definition Vollbeschäftigter: Inhaber = 1 Vollbeschäftigter, Vollzeitmitarbeiter = 1 Vollbeschäftigter, Teilzeitkraft z. B. 20 Stunden = 0,5 Vollbeschäftigter, Azubi = 0,5 Vollbeschäftigter, Saisonkraft/Aushilfe/400 € Kraft/o. ä. = 0,25 Vollbeschäftigter

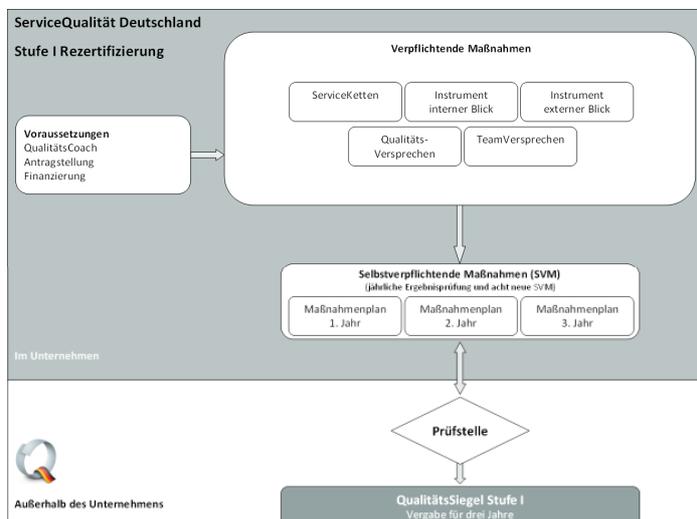
Für einige Wahlinstrumente können ggf. Zusatzkosten entstehen. Diese sind im Kapitel 5 bei den jeweiligen Instrumenten aufgeführt.

### 3. Aufbau

Zentrale Instrumente bilden auch in der Rezertifizierung die verpflichtenden Maßnahmen, die im Unternehmen durchzuführen sind. Dazu gehört die Weiterführung der ServiceKette(n) als ein Basisinstrument. Zudem erfolgt die Positionierung des Unternehmens durch die Erneuerung des Qualitäts- und TeamVersprechens. Diese beiden Basisinstrumente kennen Sie ebenfalls aus der Erstzertifizierung der ServiceQualität Deutschland Stufe I.

Zudem muss der Betrieb zwei weitere Instrumente wählen. Ein gewähltes Instrument soll die Selbsteinschätzung und Strukturen im Betrieb weiter ausbauen und muss daher aus der Gruppe der Instrumente des „internen Blicks“ stammen. Ein weiteres zu wählendes Instrument muss aus der Gruppe der Instrumente des „externes Blicks“ stammen. So entsteht eine Kombination, die dem Betrieb helfen soll, durch verschiedene Informationsquellen sein Qualitätsmanagementsystem weiter aufzubauen.

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 ab.



Das QualitätsSiegel wird von der jeweiligen Koordinierungsstelle der Bundesländer auf Grundlage des positiven Prüfberichtes der jeweiligen Prüfstelle vergeben. Der Prüfbericht ist das Ergebnis der Gesamtbewertung aus den Instrumenten. Das QualitätsSiegel ist drei Jahre gültig.

Eine Auflistung der möglichen zu wählenden Qualitätsinstrumente finden Sie in unten stehender Tabelle. Bei einigen Wahlinstrumenten haben Sie die Möglichkeit, eigene bereits in der Organisation angewendete Instrumente einzureichen und anerkennen zu lassen oder Sie führen diese mit dem SQD Online-Tool durch. Wenn Sie z. B. schon eine Kundenbefragung in Ihrer Organisation durchführen, können Sie diese einreichen. Machen Sie noch keine und würden gerne eine durchführen, dann bietet Ihnen die QI Rezertifizierung mit dem SQD Online-Tool nun die Möglichkeit dazu.

Instrumente QI Rezertifizierung	
<p><b><u>Basisinstrumente</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Weiterführung / Überarbeitung bestehender ServiceKette(n) bzw. Erstellung neuer ServiceKetten z. B. für weitere Kundengruppen</li> <li>▪ Erneuerung QualitätsVersprechen</li> <li>▪ Erneuerung TeamVersprechen</li> </ul>	
<p><b><u>Wahlinstrumente „interner“ Blick</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ServiceBausteine</li> <li>▪ Beschwerdemanagement II</li> <li>▪ StärkenSchwächenProfil</li> <li>▪ SWOT-Profil</li> <li>▪ Leitbild</li> <li>▪ Organigramm mit Stellenbeschreibung des QualitätsCoaches</li> <li>▪ Qualitätsstandards für Lieferanten und Partner</li> </ul>	<p><b><u>Wahlinstrumente „externer“ Blick</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mitarbeiter-/Führungskräfte-Befragung</li> <li>▪ Kunden-Befragung</li> <li>▪ MysteryCheck</li> <li>▪ Weiterbildungsnachweis für den QualitätsCoach</li> <li>▪ Bundesweite Qualitätsauszeichnung</li> </ul>
<p>Jährlicher Maßnahmenplan mit mindestens 8 neuen Maßnahmen und Ergebniskontrolle der Maßnahmen aus dem Vorjahr</p>	

Bei der Anmeldung zur QI Rezertifizierung werden Sie aufgefordert, ein Instrument des „internen“ Blicks und ein Instrument des „externen“ Blicks zu wählen. Bitte beachten Sie, dass Sie jeweils nur ein Instrument wählen können. **Nach der Anmeldung ist es nicht mehr möglich, das Instrument zu wechseln.**

Die Übersicht über alle Wahlinstrumente soll Ihnen die Auswahl erleichtern. Nach der Auswahl im Online-Tool stehen Ihnen weitere Detailinformationen zu den von Ihnen gewählten Instrumenten zur Verfügung, die Ihnen helfen, die Instrumente richtig in Ihrem Unternehmen anzuwenden.

Sollten **Zusatzkosten** bei einem Wahlinstrument anfallen, die nicht in der Zertifizierungsgebühr enthalten sind, werden diese Kosten hier aufgeführt (z. B. MysteryCheck).

Bitte beachten Sie, dass bei folgenden Wahlinstrumenten lediglich eine Anerkennung von SQD erfolgen kann. Es kann **keine aktive Unterstützung bei der Erstellung** bzw. Bearbeitung gewährleistet werden:

- SWOT-Profil
- Leitbild
- Organigramm mit der Stellenbeschreibung des QualitätsCoaches
- Qualitätsstandards für Lieferanten und Partner
- Weiterbildungsnachweis für den QualitätsCoach
- Bundesweite Qualitätsauszeichnung

## 4. Basisinstrumente

ServiceKette	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Abbildung der Prozesse aus Kundensicht</li><li>▪ Analyse der Kundenschritte mit Kundenanforderungen, eigener IST-Zustand und einem zukünftigen SOLL-Zustand</li><li>▪ Weiterführung / Überarbeitung der ServiceKetten aus der SQD Stufe I Erstzertifizierung oder die Erstellung neuer ServiceKetten</li><li>▪ Die ServiceKetten können aus Prozessen mit Kunden bestehen oder interne ServiceKetten sein</li><li>▪ Unternehmen mit 20 oder mehr Vollbeschäftigten müssen mindestens zwei (neue) ServiceKetten bearbeiten</li></ul>

QualitätsVersprechen	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erfassung Ihrer Qualitätsgrundsätze und -versprechen zur Servicequalität</li><li>▪ Schaffung einer Grundlage zur Ausrichtung des eigenen qualitätsorientierenden Handelns (Qualitätspolitik)</li><li>▪ Gegebenenfalls Überarbeitung der individuell erstellten Versprechen</li></ul>

TeamVersprechen	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dokumentation Ihrer Grundsätze und eines Versprechens zur gemeinsamen Teamarbeit im Unternehmen und im Sinne von ServiceQualität Deutschland</li><li>▪ Sensibilisierung und Identifikation der Mitarbeiter mit den gemeinsam festgelegten Grundsätzen zur Teamarbeit</li></ul>

## 5. Wahlinstrumente

Ein gewähltes Instrument soll die Selbsteinschätzung und Strukturen im Betrieb weiter ausbauen und muss daher aus der Gruppe der Instrumente des „internen Blicks“ stammen. Ein weiteres zu wählendes Instrument muss aus der Gruppe der Instrumente des „externen Blicks“ stammen. So entsteht eine Kombination, die dem Betrieb helfen soll, durch verschiedene Informationsquellen sein Qualitätsmanagementsystem weiter aufzubauen.

Wer die Wahl hat, hat die Qual. Sollte Sie noch Schwierigkeiten bei der Wahl Ihrer Instrumente haben, kann Ihnen auch das neue Seminar „Der Weg zur QI Rezertifizierung“ helfen. Auf diesem Tagesseminar werden die Instrumente noch einmal vorgestellt und es wird Ihnen eine Methode angeboten, wie Sie das richtige Instrument für Ihren Betrieb finden. Weitere Informationen und auch Termine für das Seminar finden Sie unter [www.qi-deutschland.de/seminare](http://www.qi-deutschland.de/seminare) oder in dieser Kundeninformation im Kapitel 7.

In den folgenden Tabellen finden Sie erste Informationen zu den entsprechenden Instrumenten. Nach Ihrer Anmeldung für die Rezertifizierung finden Sie im Online-Tool bei dem entsprechenden Instrument weitere Detailinformationen zur Anwendung und Interpretation.

<b>ServiceBausteine (Wahlinstrument interner Blick)</b>	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die sechs ServiceBausteine greifen die fünf Dimensionen der Dienstleistungsqualität aus dem Servqual-Modell auf und ergänzen diese durch einen sechsten Punkt „Sicherheit“</li> <li>▪ In den ServiceBausteinen geht es darum, in welcher Form die Servicekriterien im Qualitätsmanagement verankert sind. Es geht um die Erläuterung, wie diese Leistungen durchgeführt und mit welchen Kontrollmechanismen diese gesichert und verbessert werden</li> <li>▪ Mit sechs ServiceBausteinen werden Aktivitäten im Bereich Service und Qualität durchleuchtet</li> <li>▪ Die Anwendung erfolgt analog der QualitätsBausteine</li> <li>▪ Analyse des IST-Zustandes und Weiterentwicklung zu diesen Themen: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zuverlässigkeit – Erreichbarkeit – Aktualität</li> <li>▪ Leistungs- und Fachkompetenz – Umgangsregeln</li> <li>▪ Freundlichkeit – Entgegenkommen – Hilfsbereitschaft</li> <li>▪ Einfühlungsvermögen – Kommunikation – Kundenverständnis</li> <li>▪ Materielles Umfeld – Erscheinungsbild – Information</li> <li>▪ Sicherheit und Vertrauen</li> </ul> </li> </ul>
Anwendung / Umsetzung	Ausfüllen der SQD Fragebögen zur Selbstbewertung im Online-Tool
Zusätzliche Kosten	Keine

<b>Beschwerdemanagement II (Wahlinstrument interner Blick)</b>	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aufbauend auf dem Beschwerdemanagement I aus der Erstzertifizierung wird das Beschwerdemanagement im Betrieb weiter ausgebaut</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyse des IST-Zustandes anhand eines Fragebogens und Entwicklung von Maßnahmen zum weiteren Ausbau des Beschwerdemanagements</li> </ul>
Anwendung / Umsetzung	Ausfüllen des SQD Fragebogens zur Selbstbewertung
Zusätzliche Kosten	Keine

### StärkenSchwächenProfil (Wahlinstrument interner Blick)

Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mit Hilfe von 51 standardisierten Aussagen bewerten Sie Ihren Betrieb auf einer Skala von 1 bis 6 zu diesen Themen: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kunden kennen und begeistern</li> <li>▪ Grundsätze des Unternehmens festlegen und verfolgen</li> <li>▪ Mitarbeiter führen und motivieren</li> <li>▪ Kooperationen und Partnerschaften nutzen und pflegen</li> <li>▪ Klar und zielführend kommunizieren</li> <li>▪ ServiceAbläufe gemeinsam gestalten und leben</li> <li>▪ Nachhaltiges und regionales Handeln bei bewusstem Ressourceneinsatz</li> <li>▪ Regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln</li> </ul> </li> <li>▪ Im Team über Stärken und Schwächen des Betriebes bewusst werden</li> </ul>
Anwendung / Umsetzung	Selbstbewertung im SQD Formular (Online-Tool) sowie Beschreibung des Erstellungsprozesses und der Erkenntnisse
Zusätzliche Kosten	Keine

### SWOT-Profil (Wahlinstrument interner Blick)

Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SWOT - aus dem Englischen abgekürzt: Strengths (Stärken), Weaknesses (Schwächen), Opportunities (Chancen), Threats (Risiken/Bedrohungen)</li> <li>▪ Das SWOT-Profil ist ein wichtiges Instrument des strategischen Managements und zugleich Grundlage vieler (Marketing-)Strategien</li> <li>▪ Die selbstständige Erstellung des SWOT-Profiles hilft, die eigenen Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken darzustellen und sich diese somit bewusst zu machen</li> <li>▪ Wenn noch kein Stärken-Schwächen-Profil (voriges Wahlinstrument) für den Betrieb vorliegt, sollte zunächst ein solches erstellt werden</li> </ul>
Anwendung / Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nutzung des SQD-Formulars im Online-Tool oder eigenes bereits vorhandenes SWOT-Profil</li> <li>▪ Bei Anerkennung Hochladen des eigenen Formulars, welches die vier Aspekte aufweist</li> <li>▪ Beschreibung des Erstellungsprozesses und der Erkenntnisse</li> </ul>
Zusätzliche Kosten	Keine

<b>Leitbild (Wahlinstrument interner Blick)</b>	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ein Leitbild ist eine schriftliche Erklärung eines Betriebs über sein Selbstverständnis und seine Grundprinzipien. Es formuliert einen Zielzustand</li> <li>▪ Nach innen soll ein Leitbild Orientierung geben und somit handlungsleitend und motivierend für den Betrieb als Ganzes und die einzelnen Mitarbeiter wirken</li> <li>▪ Nach außen (Öffentlichkeit, Kunden) soll es deutlich machen, wofür eine Organisation steht</li> </ul>
Anwendung / Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hochladen des ausformulierten Leitbildes</li> <li>▪ Beschreibung des Erstellungsprozesses und der Erkenntnisse</li> </ul>
Zusätzliche Kosten	Keine

<b>Organigramm mit Stellenbeschreibung des QualitätsCoaches (Wahlinstrument interner Blick)</b>	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Das Organigramm ist eine grafische Darstellung der Aufbauorganisation eines Unternehmens, welches dessen organisatorische Einheiten sowie dessen Aufgabenverteilung und Kommunikationsbeziehungen darstellt</li> <li>▪ Darstellung der Leitungsbeziehungen zwischen den einzelnen Organisationseinheiten in übersichtlicher Form</li> <li>▪ Das Thema Qualität / Qualitätsmanagement sollte in einem Organigramm ersichtlich sein</li> </ul>
Anwendung / Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hochladen des Organigramms mit der Darstellung, wo das Thema Qualitätsmanagement verankert ist</li> <li>▪ Hochladen der Stellenbeschreibung des QualitätsCoaches (in dieser sollten die Tätigkeiten im Bereich Qualitätsmanagement ersichtlich sein)</li> <li>▪ Beschreibung der Verankerung des Themas Qualität im Betrieb</li> </ul>
Zusätzliche Kosten	Keine

<b>Qualitätsstandards für Lieferanten (Wahlinstrument interner Blick)</b>	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lieferanten / Partner sind oftmals intensiv an den eigenen Prozessen beteiligt. Klare Standards und Lieferantenbewertungen helfen, die eigene Qualität zu sichern</li> <li>▪ Bei diesem Instrument können vorhandene Lieferantenbewertungen oder Qualitätssicherungsvereinbarungen (QSV) anerkannt werden</li> <li>▪ Qualitätssicherungsvereinbarungen sind vertragliche Vereinbarungen zwischen dem Betrieb und den Lieferanten / Partnern, in denen sehr konkret festgehalten ist, was der Lieferant / Partner zur Qualitätssicherung leisten muss und an welche Vorgaben er sich zu halten hat</li> </ul>
Anwendung /	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hochladen von ausformulierten Lieferantenstandards und</li> </ul>

Umsetzung	Lieferantenbewertungen (z. B. Kriterien) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beschreibung, warum gerade diese Kriterien gewählt wurden</li> </ul>
Zusätzliche Kosten	Keine

Mitarbeiterbefragung (Wahlinstrument externer Blick)	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erfassung der Mitarbeiterzufriedenheit (Wünsche, Anforderungen) und Möglichkeit zum Einstieg in den Dialog der Mitarbeiter mit den Führungskräften</li> <li>▪ Stärkung von Motivation/ Identifikation der Mitarbeiter in und mit dem Unternehmen</li> <li>▪ Messung der bzw. Information über die Wirksamkeit eingesetzter Maßnahmen</li> </ul>
Anwendung / Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nutzung der <b>Mitarbeiter- und Führungskräftebefragung im SQD-Online-Tool</b> oder Einreichung eines <b>eigenen Fragebogens</b> und der Ergebnisse zur Anerkennung</li> <li>▪ Bei Einreichung einer <b>eigenen Befragung</b> müssen folgende Kriterien erfüllt sein (die auch bei der SQD-Befragung automatisch erfüllt sind): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ergebnisse beim Einreichen nicht älter als zwölf Monate</li> <li>▪ Durchführung mit mindestens 70% der Mitarbeiter (bei der SQD-Befragung ist eine Beteiligung von mindestens 70 % der Mitarbeiter je angelegter Mitarbeitergruppen notwendig)</li> <li>▪ Schriftliche oder online-gestützte Befragung anhand eines standardisierten Fragebogens</li> <li>▪ Anonyme oder offene Befragung (bei Kleinstbetrieben sind auch Mitarbeitergesprächsprotokolle anrechenbar)</li> <li>▪ Mindestens Fragen zu nachstehenden Inhalten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abfrage zur Zufriedenheit der Mitarbeiter (Soziale Leistungen, Infrastruktur, Motivation, etc.)</li> <li>○ Abfrage zu möglichen Verbesserungen</li> <li>○ Beurteilung mindestens eines Bereiches/ einer Leistung im Unternehmen</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▪ Eingereicht bzw. hochgeladen werden müssen der Fragebogen und eine Auswertung</li> <li>▪ Beschreibung des Befragungsprozesses und der Erkenntnisse, die daraus gezogen wurden (nicht die Ergebnisse sind entscheidend für die Bewertung, sondern die Ableitungen, die daraus gezogen werden)</li> <li>▪ Sollte eine eigene Befragung eingereicht werden, reicht die Mitarbeiterbefragung, eine Führungskräftebefragung ist nicht notwendig</li> <li>▪ <b>ACHTUNG: Für Betriebe bis einschließlich 5 Mitarbeiter ist die SQD Mitarbeiter- und Führungskräftebefragung nicht zu empfehlen, da eine Anonymität gewahrt bleiben sollte</b></li> </ul>
Zusätzliche Kosten	Keine  Sollte die Mitarbeiter- und Führungskräftebefragung von SQD angewendet werden und die Fragebogeneingabe manuell über SQD erfolgen, fallen ggf. 0,35 € zzgl. MwSt. je Fragebogen an.

Kundenbefragung (Wahlinstrument externer Blick)	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ermittlung der Kundenanforderungen und der Kundenzufriedenheit</li> <li>▪ Erfolgskontrolle eingesetzter Maßnahmen oder Ressourcen</li> <li>▪ Bindung Ihrer Kunden an Ihr Unternehmen bzw. Erhöhung des Stammkundenanteils durch mögliche Kundenpflege</li> </ul>
Anwendung / Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nutzung der <b>Kundenbefragung im SQD-Online-Tool</b> oder Einreichung eines <b>eigenen Fragebogens</b> und der Ergebnisse zur Anerkennung</li> <li>▪ Bei Einreichung einer <b>eigenen Befragung</b> müssen folgende Kriterien erfüllt sein (die auch bei der SQD-Befragung automatisch erfüllt sind): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ergebnisse beim Einreichen nicht älter als zwölf Monate</li> <li>▪ Schriftliche oder online-gestützte Befragung der relevanten Kundengruppen anhand eines standardisierten Fragebogens</li> <li>▪ Die Kundenbefragung muss mindestens Fragen zu nachstehenden Inhalten enthalten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abfrage zur Zufriedenheit</li> <li>○ Abfrage zu möglichen Verbesserungen</li> <li>○ Beurteilung mindestens eines Bereichs/ einer Leistung</li> <li>○ Beurteilung der Leistungsfähigkeit (z. B. Kompetenz, Freundlichkeit, Serviceorientierung) der Mitarbeiter</li> <li>○ Weiterempfehlungsquote</li> </ul> </li> <li>▪ Wiederbesuchsabsicht</li> </ul> </li> <li>▪ Eingereicht bzw. hochgeladen werden müssen der Fragebogen und eine Auswertung</li> <li>▪ Beschreibung der Ergebnisse und der Erkenntnisse, die daraus gezogen wurden (nicht die Ergebnisse sind entscheidend für die Bewertung, sondern die Ableitungen, die daraus gezogen werden)</li> </ul>
Zusätzliche Kosten	<p>Keine</p> <p>Sollte die Kundenbefragung von SQD angewendet werden und die Fragebogeneingabe manuell über SQD erfolgen, fallen ggf. 0,35 € zzgl. MwSt. je Fragebogen an.</p>

MysteryCheck (Wahlinstrument externer Blick)	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stichtagsbezogene, professionelle und unabhängige Analyse bzw. Testung u. a. der Produkte, Dienstleistungen und der Servicequalität im Unternehmen</li> <li>▪ Ermittlung der Anforderungen verschiedener Bedürfnisgruppen zum Aufbau neuer Leistungen, Veränderung bestehender Leistungen und Optimierung von Unternehmensabläufen</li> <li>▪ Dokumentierte Erfolgskontrolle eingesetzter Maßnahmen oder Ressourcen</li> <li>▪ Ablegen der Betriebsblindheit durch die Meinung eines kompetenten externen Dritten</li> </ul>
Anwendung / Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nutzung des <b>MysteryChecks im SQD-Online-Tool</b> oder Einreichung eines <b>eigenen MysteryChecks</b> zur Anerkennung.</li> <li>▪ Bei Einreichung eines <b>eigenen MysteryChecks</b> müssen folgende</li> </ul>

	<p>Kriterien erfüllt sein (die auch beim SQD-MysteryCheck automatisch erfüllt sind):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ergebnisse beim Einreichen nicht älter als zwölf Monate</li> <li>▪ MysteryCheck: Anonymer Test aus Kundensicht, d. h. die Testperson gibt sich im Vorfeld dem Unternehmen nicht zu erkennen; Schwerpunkt: Vor-Ort-Begutachtung, kann entsprechend um schriftliche oder telefonische Abfrage erweitert werden</li> <li>▪ Eingereicht bzw. hochgeladen werden müssen der Fragebogen und eine Auswertung</li> <li>▪ Beschreibung der Erkenntnisse, die daraus gezogen wurden (nicht die Ergebnisse sind entscheidend für die Bewertung, sondern die Ableitungen, die daraus gezogen werden)</li> </ul>
Zusätzliche Kosten	Bei Abwicklung über SQD fallen zusätzliche Kosten von 470,00 Euro bzw. 550,00 Euro (bei Übernachtungsbetrieben) zzgl. MwSt. und Reisekosten an

Weiterbildungsnachweis für den QualitätsCoach (Wahlinstrument externer Blick)	
Ziel / Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Weiterbildungen bringen neue Impulse in das Unternehmen und fördern die fachliche Qualifikation der Mitarbeiter</li> <li>▪ Um das Qualitätsmanagement im Unternehmen weiter zu entwickeln, sollte sich der verantwortliche QualitätsCoach stetig weiterbilden</li> </ul>
Anwendung / Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hochladen des Nachweises (Teilnahmebescheinigung, etc.)</li> <li>▪ Nachweis muss auf den verantwortlichen QualitätsCoach lauten</li> <li>▪ Weiterbildung muss aus dem Bereich Qualitätsmanagement kommen (z. B. SQD Ausbildung zum QualitätsTrainer, Qualitätsmanagementausbildungen von anderen Weiterbildungsanbietern, Fachseminar z. B. Beschwerdemanagement)</li> <li>▪ Ebenfalls ist der Nachweis einer Weiterbildung, die zur Verbesserung der betriebseigenen Dienstleistungsqualität beigetragen hat, möglich</li> <li>▪ Die Weiterbildung muss in den letzten zwölf Monaten durchgeführt worden sein</li> <li>▪ Beschreibung der Erkenntnisse, die daraus gezogen wurden</li> </ul>
Zusätzliche Kosten	keine

Bundesweite Qualitätsauszeichnung (Wahlinstrument externer Blick)	
Ziel / Nutzen	Vernetzung mit anderen bundesweiten Qualitätsauszeichnungen / Qualitätsinitiativen, um Synergien zu erreichen
Anwendung / Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hochladen des Nachweises (Zertifizierungs- oder Klassifizierungsurkunde, etc.)</li> <li>▪ Zertifizierung / Klassifizierung muss aktuell gültig sein</li> <li>▪ Auszeichnung muss durch ein Zertifizierungsunternehmen oder vom</li> </ul>

	verantwortlichen Bundesverband erfolgt sein ▪ Branchenrelevante und <b>bundesweite</b> Auszeichnungen z. B. Sterneklassifizierung des DTV bzw. DEHOGA, Bett & Bike, i-Marke, QMJ, Wanderbares Deutschland, ecocamping, Ausgezeichnet Generationenfreundlich, ISO 9001:2008 Zertifizierung, etc. ▪ Beschreibung der Erkenntnisse, die daraus gezogen wurden
Zusätzliche Kosten	keine

## 6. SQD Online-Tool

Das SQD Online-Tool wurde 2012 entwickelt (Einführung 2013), um Ihnen die Bearbeitung der Qualitätsinstrumente von SQD zu erleichtern.

Über das SQD Online-Tool können

- Sie Ihre Qualitätsinstrumente (wie ServiceKette(n) etc.) bearbeiten
- Sie eventuelle gewählte Befragungen (wie Kundenbefragung etc.) abwickeln
- Sie Nachweise hochladen
- Ihren jährlichen Maßnahmenplan bearbeiten
- die Stammdaten und damit Ihre Daten auf der SQD Website <http://www.q-deutschland.de/unsere-q-betriebe/> pflegen.

Ebenso finden Sie im Dokumentenbereich Ihre Auswertungs- und Prüfberichte.

Das Online-Tool unterliegt einer ständigen Weiterentwicklung und Optimierung. Daher finden Sie nach Ihrer Anmeldung aktuelle Anleitungen im Bereich „Service“ zum Runterladen.

Sollten Sie bereits Ihre laufende Zertifizierung im SQD Online-Tool bearbeitet haben, können Sie aus Ihrem bestehenden Zugang eine Anmeldung für die SQD Stufe I Rezertifizierung vornehmen. Melden Sie sich hierfür mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort auf [www.q-zertifizierung.de](http://www.q-zertifizierung.de) an. Betätigen Sie anschließend den Button „Rezertifizierung Stufe I anmelden“.

Wenn Sie noch keinen Zugang zum Online-Tool haben, müssen Sie sich zuerst registrieren. Ihre Schritte für die Registrierung finden Sie ab Seite 17.

Sollten Sie bereits einen Zugang zum SQD Online-Tool haben (Sie haben bereits Ihre laufende Zertifizierung im Online-Tool bearbeitet), dann melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an.




Benutzername:

Passwort:

Login

Passwort vergessen?

Neu anmelden

Fragebogen eingeben

**ServiceQualität Deutschland**

Was ist Q-Zertifizierung.de?

Hinter Q-Zertifizierung.de verbirgt sich das deutschlandweite Auswertungstool, welches im Rahmen des internen Qualitätsmanagementkonzepts ServiceQualität Deutschland angewandt wird. Hier erhalten Sie alle Informationen rund um die Initiative.



Melden Sie sich ein halbes Jahr vor Ablauf Ihrer laufenden Zertifizierung zur QI Rezertifizierung an. Achtung: Die Schaltfläche ist erst ein halbes Jahr vor Ablauf Ihrer laufenden Zertifizierung aktiv (dunkelgrau).

Betrieb Service Ergänzende Q-Instrumente kaufen Kontakt Logout

**Beispiel QI RE**

Letztes Zertifizierungsdatum: 06.01.2015

Qualitätsstufe I	Qualitätsstufe II	Qualitätsstufe III
Rezertifizierung Stufe I anmelden	Zertifizierung Stufe II anmelden	Zertifizierung Stufe III anmelden
	Zertifizierung Stufe II beantragen	Zertifizierung / Rezertifizierung Stufe III einreichen
ServiceKetten	Stärken- und Schwächenprofil	Upload Zertifikat
QualitätsBausteine	Mitarbeiterbefragung	
Beschwerdemanagement I	Führungskräftebefragung	
TeamVersprechen	Kundenbefragung	
QualitätsVersprechen	MysteryCheck	
ServiceBausteine	TeamVersprechen	
Beschwerdemanagement II	QualitätsVersprechen	
	Befragungsinfo	
Zentraler Maßnahmen- / Ideenpool		
Dokumente		

Wählen Sie ein Instrument des „internen“ sowie ein Instrument des „externen“ Blicks und bestätigen Sie anschließend Ihre Anmeldung.

Wählen Sie Ihre gewünschten Q-Instrumente!

**Pflichtinstrumente**

- Weiterführung / Überarbeitung Serviceketten
- Teamversprechen
- Qualitätsversprechen

Wählen Sie ein Instrument des "internen" und ein Instrument des "externen" Blicks

**Wahlinstrument "interner" Blick**

- ServiceBausteine
- Beschwerdemanagement II
- Stärken-Schwächen-Profil
- SWOT-Profil
  - SQD Formular für SWOT-Profil benutzen
  - Eigenes SWOT-Profil hochladen
- Hochladen Lettbild zur Anerkennung
- Hochladen Organigramm zur Anerkennung
- Hochladen Qualitätsstandards Lieferanten zur Anerkennung

**Wahlinstrument "externer" Blick**

- Mitarbeiter-/Führungskräftebefragung
  - SQD Mitarbeiter-/Führungskräftebefragung nutzen
  - Eigene Mitarbeiter-/Führungskräftebefragung hochladen
- Kundenbefragung
  - SQD Kundenbefragung nutzen
  - Eigene Kundenbefragung hochladen
- MysteryCheck
  - SQD MysteryCheck nutzen\*
  - Eigenen MysteryCheck hochladen
- Hochladen Weiterbildungsnachweis zur Anerkennung
- Hochladen bundesweiter Qualitätsauszeichnung zur Anerkennung

\* Bitte beachten Sie, dass die Wahl des MysteryChecks Extrakosten verursacht und nicht im Zertifizierungspreis enthalten ist.

Sollten Sie Ihre laufende Zertifizierung noch nicht im SQD Online-Tool bearbeitet haben, müssen Sie eine Registrierung vornehmen.

Gehen Sie dazu auf die Website des SQD Online-Tools ([www.q-zertifizierung.de](http://www.q-zertifizierung.de)) und führen Sie dort die Schritte zur Anmeldung durch.

Geben Sie für die Anmeldung im SQD Online-Tool [www.q-zertifizierung.de](http://www.q-zertifizierung.de) ein, und wählen Sie anschließend die Version ab 2013 aus.



Alternativ können Sie auch gleich <http://2013.q-zertifizierung.de> in Ihren Browser eingeben.

Betätigen Sie „Neu anmelden“ um sich im Online-Tool anzumelden.



Geben Sie Ihre Unternehmensdaten ein. Achten Sie darauf, dass das richtige Bundesland und die richtige Branche gewählt ist.

### Registrieren

Bitte registrieren Sie sich nur, wenn mindestens ein Mitarbeiter in Ihrem Betrieb, für die jeweilige Stufe die nötige Ausbildung hat (Stufe I – QualitätsCoach, Stufe II – QualitätsTrainer, Stufe III – Qualitätsbeauftragter). Weitere Informationen auf [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de) in der Rubrik Q-Seminare.

#### Logindaten

Benutzername

Passwort

Passwort wiederholen

#### Unternehmensleitung

Anrede

Titel

Vorname

Nachname

#### Zweigstellen

[+ Zweigstelle hinzufügen](#)

#### Unternehmensdaten

Name des Unternehmens (Name auf der Urkunde)

Firmierung (rechtliche Bezeichnung)

Straße und Hausnummer

PLZ/Ort

Ausland?  Ja

Bundesland

Kooperationscode (Wenn vorhanden)

Telefon

Fax

E-Mail

Internet

Ich möchte den ServiceQualität Deutschland Newsletter erhalten

Branche

Anzahl der Vollbeschäftigten

Betätigen Sie „Stufe I Rezertifizierung“. Anschließend öffnet sich das Auswahlmenü. Wählen Sie ein Instrument des „internen“ und ein Instrument des „externen“ Blicks.

Stufe I Erstzertifizierung
  Stufe I Rezertifizierung
  Stufe II Erstzertifizierung
  Stufe II Rezertifizierung
  Stufe III Anerkennungsverfahren

Wählen Sie Ihre gewünschten Q-Instrumente!

---

**Pflichtinstrumente**

Weiterführung / Überarbeitung Serviceketten

TeamVersprechen

QualitätsVersprechen

---

Wählen Sie ein Instrument des "internen" und ein Instrument des "externen" Blicks

**Wahlinstrument "interner" Blick**

ServiceBausteine

Beschwerdemanagement II

Stärken-Schwächen-Profil

SWOT-Profil

SQD Formular für SWOT-Profil benutzen

Eigenes SWOT-Profil hochladen

Hochladen Leitbild zur Anerkennung

Hochladen Organigramm zur Anerkennung

Hochladen Qualitätsstandards Lieferanten zur Anerkennung

**Wahlinstrument "externer" Blick**

Mitarbeiter-Führungskräftebefragung

SQD Mitarbeiter-Führungskräftebefragung nutzen

Eigene Mitarbeiter-Führungskräftebefragung hochladen

Kundenbefragung

SQD Kundenbefragung nutzen

Eigene Kundenbefragung hochladen

MysteryCheck

SQD MysteryCheck nutzen\*

Eigenen MysteryCheck hochladen

Hochladen Weiterbildungsnachweis zur Anerkennung

Hochladen bundesweiter Qualitätsauszeichnung zur Anerkennung

\* Bitte beachten Sie, dass die Wahl des MysteryChecks Extrakosten verursacht und nicht im Zertifizierungspreis enthalten ist.

Geben Sie den verantwortlichen QualitätsCoach ein. Wählen Sie ebenfalls das Bundesland aus, wo dieser seine Ausbildung gemacht hat.

#### Verantwortlicher QualitätsCoach

Anrede: Herr

Titel:

Vorname:

Nachname:

Ausbildung im Bundesland:

- Ich habe die Preise zur Kenntnis genommen.
- Ich habe die Vereinbarung für die Zertifizierungsstufe zur Kenntnis genommen.

Jetzt kostenpflichtig anmelden

Bestätigen Sie, dass Sie die Preise und Vereinbarung zur Kenntnis genommen haben und melden Sie sich dann verbindlich an.

Nach der Anmeldung bekommen Sie die Vereinbarung sowie Ihre Anmeldedaten automatisch zugesendet. Nach Begleichung der Rechnung und Rücksendung der Vereinbarung werden Sie im System freigeschaltet.

Nach einer Freischaltung melden Sie sich mit Ihrem selbst gewählten Benutzernamen und Ihrem Passwort erneut im System an.



Benutzername:

Passwort:

#### ServiceQualität Deutschland

##### Was ist Q-Zertifizierung.de?

Hinter Q-Zertifizierung.de verbirgt sich das deutschlandweite Auswertungstool, welches im Rahmen des internen Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland angewandt wird. Hier erhalten Sie alle Informationen rund um die Initiative



Laden Sie sich Ihr „Handbuch“ Stufe I Rezertifizierung runter.



## Service

### Handbücher

[Handbuch Stufe I](#)  
[Handbuch Stufe I Rezertifizierung](#)  
[Handbuch Stufe II](#)  
[Handbuch Stufe III](#)

### Anleitungen / Aktualisierungen

[Aktualisierung Maßnahmenplan](#)

Damit Sie Ihr Handbuch immer zur Verfügung haben, drucken Sie dieses sowie die Detailbeschreibungen der gewählten Instrumente des „internen“ sowie „externen“ Blicks aus.

## **7. Seminar zur QI Rezertifizierung**

Das Seminar „Ihr Weg zur QI Rezertifizierung“ ist ein Tagesseminar, welches Ihnen die Instrumente der QI Rezertifizierung vorstellt und Ihnen eine Methodik aufzeigt, wie Sie das richtige Instrument für Ihr Unternehmen wählen. Das Seminar ist kein Pflichtseminar für die QI Rezertifizierung. Sollten Sie sich für das Seminar entscheiden, ist dies ebenfalls als Weiterbildung für den QualitätsCoach als Instrument des externen Blicks anerkenbar.

### **Inhalte:**

Sie lernen:

- den Aufbau und die Instrumente der QI Rezertifizierung kennen
- eine Methode kennen, wie Sie das richtige Wahlinstrument auswählen und dadurch den Nutzen im Unternehmen haben
- die konkreten Schritte für die Umsetzung und die Anwendung des Online-Tools kennen.

### **Ziele:**

Sie erkennen:

- den Nutzen der SQD-Instrumente
- neue Möglichkeiten, um die eigenen Mitarbeiter aktiv in das System zu integrieren.

### **Leistungen**

Die Seminargebühr beinhaltet die 1-tägige Ausbildung

- inklusive Tagungsgetränken
- einem Mittagessen
- zwei Kaffeepausen
- Seminarunterlagen/Ordner

Termine und Preise finden Sie unter [www.q-deutschland.de/seminare](http://www.q-deutschland.de/seminare)