



*Machen Sie sich Gedanken über Qualität. Es lohnt sich!*

**DAS Q MACHT DEN UNTERSCHIED.**



*„Eine bessere Dienstleistung begeistert Kunden,  
motiviert Mitarbeiter und stellt Geschäftspartner zufrieden.“*



# Q – DAS ZEICHEN FÜR SERVICE UND QUALITÄT

Qualität wird immer wichtiger für uns alle. Gut, wenn Dienstleistungen optimiert werden. Besser, wenn sie zudem noch zertifiziert sind. Am besten, wenn dies nach einem bewährten Qualitätsmanagement-Verfahren geschieht, das spürbare Verbesserungen bieten kann. Wir zeigen Ihnen wie: mit dem Q!

Die Initiative ServiceQualität Deutschland bietet ein dreistufiges System zur schrittweisen Verbesserung von Dienstleistungen mit Hilfe praxisorientierter Q-Instrumenten.

⇒ *Mit Qualität heben Sie sich vom Wettbewerb ab*

Besonders kleine und mittelständische Unternehmen im Hotel-, Gastronomie- und Tourismusbereich wie auch andere Dienstleistungsunternehmen können sich durch den Einsatz unseres Qualitätsmanagementsystems von Mitbewerbern abheben und ihre Qualität kontinuierlich verbessern.

⇒ *Qualitätssiegel „Q“*

Begeisterte Kunden, motivierte Mitarbeiter und zufriedene Geschäftspartner – Optimieren Sie betriebsinterne Abläufe und die Qualität Ihrer Dienstleistung mit dem Qualitätsmanagementsystem der Initiative ServiceQualität Deutschland. Wir verleihen von uns geprüften Unternehmen das Qualitätssiegel „Q“ als Zeichen dafür, dass sie die Qualität von Service und Leistung kontinuierlich weiterentwickeln und nachhaltig sichern.





*„Qualität wird immer wichtiger für uns alle. Gut, wenn Dienstleistungen optimiert werden.“*

# RUNDUM VORTEILE – DIE ACHT QUELLEN DER SERVICEQUALITÄT

Acht ServiceQuellen bilden das Fundament der Initiative ServiceQualität Deutschland.  
Sie beschreiben die servicerelevanten Bereiche im Unternehmen und helfen Ihnen, unterschiedliche Erwartungen von Kunden, Mitarbeitern und Partnern zu erfüllen.



# SERVICEQUALITÄT VERBESSERN – MIT SYSTEM

Heben Sie sich mit Ihrem Angebot von der Konkurrenz ab: Fallen Sie positiv auf mit einer besonderen, überraschenden Dienstleistung! Nutzen Sie unser Qualitätsmanagementsystem und die fundierten Mechanismen, um Ihre Servicequalität spürbar zu verbessern.

Mit unserem dreistufigen System können Sie Ihre Dienstleistung optimieren und nachhaltig sichern. Dabei bestimmen Sie die Intensität Ihrer Qualitätsarbeit selbst. In allen Stufen werden Sie als QualitätsBetrieb der Initiative ServiceQualität Deutschland für drei Jahre ausgezeichnet.

Erfüllt Ihr Betrieb die jeweiligen Anforderungen, haben Sie die Qualitätsmanagement-Aufgaben umgesetzt und diese in Ihren Unternehmensalltag integriert, dann verleiht Ihnen die Initiative ServiceQualität Deutschland das Qualitätssiegel „Q“. Den Startschuss für den Zertifizierungsprozess geben Sie mit der Ausbildung von mindestens einem Mitarbeiter Ihres Betriebes zum QualitätsCoach. Dieser Mitarbeiter sollte das Unternehmen gut kennen und dazu befugt sein, Maßnahmen im Betrieb umzusetzen.

⇒ *Instrumente zur Qualitätssteigerung nach Stufen*

STUFE I	STUFE I Rezertifizierung	STUFE II	STUFE III
<b>SENSIBILISIERUNG</b>	<b>FOKUSSIERUNG</b>	<b>MESSEN UND BEWERTEN</b>	<b>QM-SYSTEM</b>
ServiceKette QualitätsBausteine Beschwerdemanagement QualitätsVersprechen TeamVersprechen	ServiceKette 1. Wahlinstrument 2. Wahlinstrument QualitätsVersprechen TeamVersprechen	Stärken-Schwächen-Profil Kundenbefragung Mitarbeiterbefragung Führungskräftebefragung MysteryCheck QualitätsVersprechen TeamVersprechen	Anerkennung von zertifizierten Qualitätsmanagement Systemen nach - DIN EN ISO 9001:2008 - DIN EN ISO 9001:2015 - EFQM - Service Excellence und vergleichbare Systeme
Vorraussetzung: Ausbildung zum QualitätsCoach		Vorraussetzung: Ausbildung zum QualitätsTrainer	

# DIE STUFEN IHRES ERFOLGS

## STUFE I *Sensibilisierung*

Die Stufe I vermittelt die Grundlagen des Qualitätsmanagements. Sie führen eine Selbsteinschätzung durch, analysieren Prozesse aus Kundensicht und legen Optimierungsmaßnahmen fest.

Voraussetzung: Mindestens ein/e Mitarbeiter/in ist zum QualitätsCoach ausgebildet.

## STUFE I REZERTIFIZIERUNG *Fokussierung*

Nach drei Jahren besteht die Möglichkeit der Rezertifizierung. Mithilfe weiterführender Instrumente des Qualitätsmanagements können Sie Ihren Betrieb in wichtigen Bereichen weiterentwickeln.

## STUFE II *Messen und Bewerten*

In Stufe II liegt der Fokus auf der Messung und Bewertung von Führungs- und Dienstleistungsqualität.

Neben Mitarbeiter- und Kundenbefragung, findet auch ein MysteryCheck vor Ort statt.

Voraussetzung: Mindestens ein/e Mitarbeiter/in ist zum QualitätsTrainer ausgebildet.

## STUFE III *Qualitätsmanagementsystem*

Grundlage bilden anerkannte und akzeptierte Qualitätsmanagementsysteme (QMS) und -ansätze. Betriebe, die mit einem gelebten QMS auf einem EFQM-Ansatz oder nach der DIN EN ISO 9001 zertifizierten System gute Erfahrungen gemacht haben, können bei ServiceQualität Deutschland direkt in Stufe III einsteigen.

# LERNEN IST DER BEGINN VON WISSEN – UNSERE SEMINARE

Setzen Sie Ihren Qualitätsprozess in Gang!

In unseren praxisorientierten Seminaren erhalten Sie das für die Zertifizierung notwendige Know-how. Lernen Sie Instrumente und Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung kennen. Unsere Q-Dozenten arbeiten mit vielen Beispielen und Vorlagen, sodass Sie zurück im Betrieb, direkt durchstarten können.

Qualität ist Teamarbeit! Der Q-Coach ist für die Zertifizierung des Betriebs verantwortlich. Die Q-Instrumente sollten gemeinsam im Team genutzt werden, um Q-Maßnahmen zur Verbesserung Ihrer Dienstleistungsqualität zu entwickeln.

Aktuelle Seminartermine und die Möglichkeit zur Online-Anmeldung finden Sie im Internet unter → [www.q-deutschland.de/seminare/](http://www.q-deutschland.de/seminare/).

⇒ *Maßgeschneidert, zukunftsorientiert, erfolgsversprechend*

Sie wollen mehrere Mitarbeiter zum Q-Coach aus- oder zum Q-Trainer weiterbilden? Gerne organisieren wir ein Inhouse-Seminar exklusiv für die Mitarbeiter Ihres Unternehmens. So können wir die Schulung noch genauer auf Ihre Bedürfnisse abstimmen.

Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot!



## MEHR ALS QUALITÄT – WERDEN SIE TEIL DES NETZWERKS

Wir unterstützen teilnehmende Unternehmen nicht nur bei der Optimierung ihrer Dienstleistungsqualität, sondern bieten auch Plattformen zum Netzwerken und Kontakte knüpfen.

Informieren Sie sich unter → [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de) über Ihre Möglichkeiten im Q-Netzwerk.





## 10 GUTE GRÜNDE FÜR SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND

### ⇒ *Kundenfreundlichkeit*

Qualitätsmanagement macht kundenfreundlicher:

Alle ziehen am gleichen Strang – das merken die Gäste.

### ⇒ *Kundenbindung*

Mit herausragender Qualität binden Sie Kunden an Ihren Betrieb und investieren an der richtigen Stelle. Denn Neukunden zu gewinnen, ist 5-bis 7- mal teurer als Stammkunden zu halten.

### ⇒ *Zufriedenere Mitarbeiter*

Qualitätsmanagement steigert die Zufriedenheit: Da sie in Einarbeitung und Umsetzung des Programms einbezogen werden, sind Ihre Mitarbeiter motiviert, loyal und zufrieden.

### ⇒ *Imagepflege*

Betriebe mit Qualitätssiegel wirken imagefördernd: Wer Qualität weiterentwickelt, trägt zur Imagepflege des Unternehmens bzw. seines Standortes bei.

### ⇒ *Wettbewerbsvorsprung*

Qualität vergrößert den Vorsprung zu Mitbewerbern: Kunden suchen in der Angebotsvielfalt Orientierungshilfen. Mit Hinblick auf zunehmende Konkurrenz ist die Qualität ausschlaggebend.

### ⇒ *Vorteile bei Marketingorganisationen*

Marketingagenturen bevorzugen Unternehmen mit Qualitätssiegel: Bei Promotionen und in Publikationen werden Betriebe, die gezielt ihre Qualität entwickeln, bevorzugt.

### ⇒ *Kostenreduktion*

Qualitätsmanagement heißt weniger Kosten: Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist zwar nicht gratis, aber viel teurer ist es, immer die gleichen Fehler zu machen.

### ⇒ *Besseres Preis-Leistungsverhältnis*

Bessere Qualität ist gleich mehr Gewinn: Bessere Leistungen resultieren in Geschäftserfolg, in geminderten Wiedergutmachungskosten und erhöhter Kundenbindung.

### ⇒ *Bessere Finanzierungsmöglichkeiten*

Qualitätsmanagement verbessert Finanzierungsmöglichkeiten: Finanzierungen sind oft an Businesspläne gekoppelt, die häufig die Einführung von Qualitätsmanagementsystemen fordern.

### ⇒ *Mehr Kreativität*

Hohe Dienstleistungsqualität bringt Wettbewerbsvorteile: ServiceQualität Deutschland fördert die Kreativität der Leistungen, macht sie schwer kopierbar und verbessert die Marktchancen.





ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.  
Schillstraße 9, 10785 Berlin  
→ [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

