

Pressemitteilung

Pressemeldung:

Servicequalität verbessern

Die Wissenschaftsstadt Darmstadt und Darmstädter

Taxiunternehmen setzen auf verstärkte Qualität im Service

Am 07. und 08. Februar 2015 nahmen 20 Taxibetriebe aus Darmstadt an einem Seminar der Initiative ServiceQualität Deutschland in Hessen teil. Wie man seinen Kunden und Gästen der Stadt das Beste bieten kann und gleichzeitig als Unternehmen davon profitiert, erfuhren langjährige Taxiunternehmer in 2 Tagen von einer sehr gut geschulten Dozentin.

Dieses Seminar fand auf Anregung der Wissenschaftsstadt Darmstadt, vertreten durch Herrn Bürgermeister Reißer statt.

Herr Reißer hatte zuvor einen Arbeitskreis ins Leben gerufen, dessen Aufgabe die Verbesserung der Servicequalität im Darmstädter Taxigewerbe sein sollte.

Neben den Vorstandsvertretern des Taxigewerbes (Taxi-Funk e.G.)

Herr Ferry Kimiaglaham - Vorstand Taxi-Funk e.G.

Herr Stefan Böhm - Vorstand Taxi-Funk e.G.

Herr Ahmad Abbaszadeh- Vorstand Taxi-Funk e.G.

sind auch folgende ständige Mitglieder im Arbeitskreis vertreten:

Frau Anja Herdel - Geschäftsführerin Darmstadt Marketing GmbH

Herr Rainer Heiss - Vorsitzender der DEHOGA

Herr Ullrich Jorissen – Bürger- und Ordnungsamt

Auf Initiative der Vertreter der hiesigen Taxizentrale (Taxifunk Darmstadt e.G.) beteiligen sich jetzt 20 Darmstädter Taxiunternehmer am Qualitätsmanagementsystem „ServiceQualität Deutschland“. Dabei geht es um eine stetige Überprüfung der Abläufe und Angebote des Unternehmens mit dem Ziel, die Servicequalität kontinuierlich zu verbessern. Dafür sind im Betrieb so genannte QualitätsCoaches zuständig. Diese wurden aktuell in einem gemeinsamen Seminar ausgebildet und auf ihre Aufgaben vorbereitet.

Die künftigen QualitätsCoaches lernten Methoden, wie man die Abläufe im eigenen Betrieb analysiert, Serviceketten bildet und dokumentiert, einen Maßnahmenplan erarbeitet und durchführt. Am Ende wurden sie schließlich auf die Erstzertifizierung vorbereitet.

„Wir freuen uns sehr, dass das Seminar nun stattgefunden hat. Das zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Gemeinsam lernen und gemeinsam am Thema

Pressemitteilung

ServiceQualität weiterarbeiten stärkt das Wir-Gefühl“, so Ferry Kimiaghalam
Vorstand der Taxifunk Darmstadt e.G.

Das Seminar wurde von Gabriele Henkel durchgeführt, einer Trainerin der
Organisation „ServiceQualität Deutschland“.

Das Seminar „Ausbildung zum QualitätsCoach“ umfasste dabei folgende Inhalte:

- Vorstellung des Projektes „ServiceQualität Deutschland“
- Grundlagen Qualitätsmanagement kennen lernen
- Definition Fahrgastsicht (Kundenerwartungen kennen) –Kundenwartungs-
drehbücher – Qualitätsarten – Qualitätslücken
- Den eigenen Betrieb bewerten – Standards definieren – Standards kontrollieren
- Die unterschiedlichen Qualitätsstufen kennen lernen
- Reklamationsmanagement – Bearbeitung und Umsetzung im Betrieb
- Einen Aktionsplan für den eigenen Betrieb entwickeln
- Der Weg zum Gütesiegel: Unterlagen erarbeiten, Vorgehensweise bestimmen
- Handlungsanweisungen für den Betrieb

„ServiceQualität Deutschland“ ist ein Qualitätsmanagementsystem, das speziell für den Dienstleistungsbereich entwickelt wurde. Es richtet sich an kleine und mittelständische Unternehmen, die direkt mit Kunden (Fahrgästen), Bürgern, Mandanten oder Patienten zu tun haben. Dazu zählen u.a. Bereiche wie Gastronomie, (Einzel-) Handel, Handwerk, Hotellerie, Ärzte, Anwälte, Notare, Schwimmbäder und auch die kommunale Verwaltung sowie natürlich auch die Betriebe der gewerblichen Personenbeförderung. Im Mittelpunkt stehen die innerbetrieblichen Abläufe, die immer wieder überprüft und angepasst werden. Dazu muss der Betrieb so genannte Serviceketten bilden, Qualitätsbausteine definieren und ein Beschwerdemanagement einrichten. Nach der Erstzertifizierung unterziehen sich die Teilnehmer einer jährlichen Ergebniskontrolle und erneuern alle drei Jahre die Zertifizierung. Dafür dürfen sie das etablierte Q-Logo der „ServiceQualität Deutschland“ für Werbe- und Marketingzwecke verwenden.

„Der große Vorteil an diesem System ist, dass man beständig dran bleiben muss und sich nicht auf einer einmal erreichten Zertifizierung ausruhen kann. So wird der Weg zum Ziel.“, betont Anja Herdel von der Wissenschaftsstadt Darmstadt Marketing GmbH. Mit ihrer Organisation nimmt sie seit gut vier Jahren an der Initiative teil. „Außerdem stärkt es den Teamgeist, denn es stehen wirklich alle Prozesse regelmäßig auf dem Prüfstand. Deshalb müssen sich alle Mitarbeiter beteiligen und an einem Strang ziehen. Dadurch wird für den Kundenqualität merklich erlebbar“, weiß Herdel aus Erfahrung.

Pressemitteilung

Das Bürger- und Ordnungsamt erhofft sich von diesem Seminar mehr Kundenorientierung des Taxifahrers die z.B. auch über den üblichen Personentransport hinausgehen.

Das Seminar war der erste Qualitätskurs, der in Darmstadt angeboten wurde und bei den Teilnehmenden auf großes Interesse stieß. Damit ist der erste Schritt vollzogen, um auch in Darmstadt das Thema ServiceQualität offiziell zu etablieren. Die 20 ausgebildeten „QualitätsCoachs“ sind nun bestens mit Instrumenten ausgestattet, gemeinsam mit ihren Kollegen und Mitarbeitern ihre eigenen innerbetrieblichen Abläufe zu analysieren und zu optimieren, um die Stufe I der Zertifizierung ServiceQualität Deutschland beantragen zu können.

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe ausgerichtet ist. Mehr als 4.100 ausgezeichnete Betriebe arbeiten schon jetzt bundesweit stetig an Maßnahmen zur Serviceoptimierung, die speziell auf die Unternehmen zugeschnitten sind. Zertifiziert werden sie dafür mit dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Hinter der Initiative steht eine Kooperationsgemeinschaft aller 16 Bundesländer, die den Deutschen Tourismusverband e.V. mit der bundesweiten Koordination beauftragt hat.

„Eine gute Ausstattung ist wichtig, aber nicht immer so einfach umzusetzen und oft mit hohen Kosten verbunden. Deshalb liegt der Fokus bei uns vor allem auf Qualität im Service. Darin hat uns das Seminar auch mit wissenschaftlichen Ergebnissen bestärkt und Wege aufgezeigt, wie man seine Ideen systematisch angehen kann“, sagte nach Abschluß des Seminars ein altgedienter Taxiunternehmer.

Insgesamt ist auch Herr Reißer mit dem jetzt gezeigten Erfolg zufrieden und erhofft sich, dass sich hierdurch auch noch weitere Unternehmen finden, die ihren Betrieb qualifizieren lassen.

08.02.2015