



Aus der Praxis

QualitätsTrainer Ralph Kammermeier, Steuerberater und Fachberater für Internationales Steuerrecht

Warum haben Sie sich für das Q-Siegel entschieden?

Als Kompetenzpartner des Hotel- und Gaststättenverbandes Bayern, hatten wir immer schon viele Berührungspunkte mit SQD. Für uns war Servicequalität immer ein Thema, da wir der Ansicht sind, dass Dienstleistungsqualität auch in unserer Branche ein wesentliches Unterscheidungskriterium sein wird.

Gab es konkrete Änderungen durch SQD?

Ja, eine ganz wichtige Maßnahme war die Änderung unserer Strukturen: Früher musste immer alles über die Geschäftsführung laufen – nur sie hatte die Unterschriftenberechtigung und war die Ansprechpartnerin bei allen Rückfragen. Jetzt hat jeder Mitarbeiter eigene Visitenkarten und das Recht, die Dokumente aus seinem Tätigkeitsbereich selbst zu unterschreiben. Das Mitarbeiter-Mandanten-Verhältnis hat sich dadurch verbessert und die Arbeitsabläufe haben sich verschnellert, da alle Aufgaben besser verteilt sind. Außerdem sind wir jetzt dabei einen Dienstleistungskatalog

zu erstellen. Bei Mandantenbefragungen wurde deutlich, dass uns die „Speisekarte“ fehlt – vielen ist nicht klar, was wir eigentlich für ein Leistungsspektrum abdecken.

Sie überlegen die Stufe II zu machen – was ist Ihre Motivation hierfür?

Uns gefallen die systematisierten Module von SQD. Bei Stufe II hat man die vergleichbaren Mandanten- und Kundenbefragungen, die man in ein paar Jahren noch einmal durchführen kann. Da sieht man dann tatsächlich, wo man sich verbessert oder vielleicht auch verschlechtert hat.

Wenn man sich hierzu dann noch die Selbsteinschätzung anschaut und sieht, wo Wahrnehmungen und Ansichten vielleicht auseinanderklaffen, hat man einen guten Überblick darüber, was im eigenen Betrieb gut oder schlecht läuft. Dann noch den Auswertungsbericht als Kontrollinstrument an der Hand zu haben hilft einem seinen Betrieb ganz klar und objektiv zu sehen.

Unternehmen: **Haubner, Schäfer & Partner**

Kategorie: **Steuerberater und Rechtsanwälte**

Schwerpunkt: **Unternehmensnachfolge, Schenken und Erben, Gastronomie**

Beschäftigte: **50 Personen**

Zertifizierung: **Stufe I**

