



Aus der Praxis

Nachgefragt bei QualitätsTrainerin Steffi Pausch, Marketing/ Kundenbetreuung

Frau Pausch, Sie sind QualitätsTrainerin aber Ihr Studio ist bisher mit Stufe I zertifiziert – warum?

SQD haben wir gewählt weil es uns darum ging auch als kleines Unternehmen in der Lage zu sein, Kundenwünsche und Erwartungen besser kennen zu lernen und auf diese eingehen zu können. Kunden sollen sich bei uns wohl fühlen – um rauszufinden was sie dazu benötigen, schien uns SQD ein gutes Mittel zu sein.

Ich habe mich zusätzlich als QualitätsTrainerin ausbilden lassen weil ich der Meinung bin, dass derjenige, der für die Servicequalität im Unternehmen zuständig ist, immer bestens informiert sein sollte.

Was waren Ihre Erkenntnisse bisher?

Wie fühlen sich Ihre Kunden wohler?

Unsere Kunden wollen sich nicht vertraglich über lange Laufzeiten binden. Das machen wir möglich. Außerdem bieten wir jetzt auch Vormittagskurse an, weil alle Tanzbegeisterten die in Schichten arbeiten Schwierigkeiten hatten regelmäßig zu den Abendkursen zu kommen.

Es gibt jetzt außerdem ein Beschwerdeformular was ausgefüllt werden kann. Gegebenenfalls gibt es kostenlosen Eintritt für Veranstaltungen oder Gutscheine für Kurse, so fühlen sich unsere Kunden ernst genommen.

Wir bekamen häufig die Rückmeldung, dass man bemerkt wie wir immer wieder in Verbesserungen investieren. Alle Mitarbeiter gehen jährlich auf das Euro Dance Festival, um von Tanzweltmeistern die neuesten Moves vermittelt zu bekommen. Wir bilden uns ständig weiter und das was wir dazulernen, geben wir natürlich an unsere Kunden weiter.

Was hat sich intern durch SQD verändert?

Ich kann wirklich behaupten, dass unsere Mitarbeiter besser zusammenarbeiten. Alle bringen sich ein, sprechen sich ab und gehen vor allem professionell mit Beschwerden um. Wenn ein Mitarbeiter besonders viel geleistet hat, zum Beispiel zusätzlich eine Urlaubs- oder Krankheitsvertretung gut gemeistert hat, gibt es Motivationsgutscheine: ein Warengutschein für unseren Zumbashop oder ähnliches.

Unternehmen: **Tanzstudio 1-2-Step**
 Kategorie: **Tanzschule**
 Schwerpunkt: **Spezialist für Latein- und Modetänze**
 Beschäftigte: **6 Personen**
 Zertifizierung: **Stufe I**

