



Pressemitteilung

ServiceQualität Deutschland: Neues Seminar unterstützt Betriebe bei der Rezertifizierung in der Stufe I

Berlin, 8. Januar 2016: Das Qualitätsmanagement ServiceQualität Deutschland (SQD) hat erstmals ein Seminar für die Rezertifizierung der Stufe I im Programm. Der Workshop ist freiwillig und richtet sich an Betriebe, die sich nach Ablauf der drei Jahre gültigen Zertifizierung erneut mit dem Q-Siegel der Stufe I auszeichnen lassen möchten. Bei einer Rezertifizierung führt jeder Betrieb die Basisinstrumente fort und wählt neue Maßnahmen aus, mit denen die Servicequalität verbessert werden kann. Welche Instrumente zum jeweiligen Betrieb passen, zeigt das Seminar. Das Seminar „Der Weg zur Stufe I Rezertifizierung“ ist ab sofort unter www.q-deutschland.de/seminare für alle zertifizierten Betriebe buchbar. Ende Februar findet das erste Seminar in Nordrhein-Westfalen statt.

Dirk Weidemann, Vorstandsmitglied bei SQD und Projektleiter in Nordrhein-Westfalen: „Rezertifizieren heißt nicht Einfrieren des Status quo, sondern vielmehr Weiterentwickeln mit Hilfe von neuen Werkzeugen. Im Seminar frischen wir Schulungsinhalte auf und helfen den Betrieben dabei, ihre aktuellen und alltäglichen Herausforderungen zu identifizieren und durch die richtigen Instrumente der SQ besser meistern zu können.“ Das kann zum Beispiel das Erstellen eines Stärken-Schwächen-Profiles, die Durchführung einer Mitarbeiterbefragung oder eines MysteryChecks sein.

Die Stufe I von SQD vermittelt die Grundlagen des Qualitätsmanagements und unterstützt die Betriebe bei der Analyse

ihrer Servicequalität. Das Team nimmt Serviceketten und QualitätsBausteine unter die Lupe, führt ein Beschwerdemanagement ein und erstellt einen Maßnahmenplan für verbesserte ServiceAbläufe.

ServiceQualität Deutschland: Das bundesweite Qualitätsmanagement für Dienstleistungsbetriebe

Begeisterte Kunden, motivierte Mitarbeiter, zufriedene Partner: Dienstleistungsqualität hat viele Perspektiven. ServiceQualität Deutschland ist ein innerbetriebliches Qualitätsmanagement, mit dem insbesondere kleine und mittelständische Dienstleistungsunternehmen ihren Service weiterentwickeln und verbessern können. Rund 3.500 Unternehmen in Deutschland sind bereits mit dem Siegel ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet. Darunter sind Dienstleister aus Gastronomie, Hotellerie, Freizeit- und Kultureinrichtungen, Tagungszentren aber auch Reiseveranstalter und Einzelhändler. ServiceQualität Deutschland besteht aus drei Stufen die aufeinander aufbauen. Die Betriebe können sich in der Stufe I, II oder III zertifizieren lassen. Die Auszeichnung mit dem Q-Siegel gilt für drei Jahre – danach ist eine Rezertifizierung möglich.

Kontakt:

ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.

Sven Wolf
Schillstraße 9, 10785 Berlin
Tel: 030 / 856 215 - 162
E-Mail: wolf@q-deutschland.de