



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Servicequalität verbessern  
Mitarbeiter motivieren  
Kunden begeistern

**Q MACHT DEN UNTERSCHIED  
UND ZWAR IMMER**





## **FREIE BAHN FÜR QUALITÄTSMOLLEN SERVICE**

Erstklassiger Service ist kein Hexenwerk

Sie brauchen nur die richtigen Werkzeuge

# BEGEISTERUNG IST ANSTECKEND

Dahinter steckt immer ein kluges Q

Q steht für Service und Qualität

Seit 2001 unterstützen wir Unternehmen dabei, ihre Servicequalität zu verbessern – mit einem praxisnahen System für den Betriebsalltag. Pro Jahr setzen die Q-Betriebe über 20.000 Maßnahmen um. Das sind 20.000 praktische Verbesserungen für mehr Servicequalität in Deutschland. Wir sagen dazu: Service Made in Germany.

## Anspruchsvolle Kunden? Gut so!

Kunden fühlen sich wohl, wenn der Service stimmt. Die Folge – Sie werden weiterempfohlen. Wir geben Ihnen zahlreiche Impulse für besseren Service. Und das wirkt sich auch intern aus: Ihre Prozesse werden schlanker. Das Team wird entlastet. Der Stresspegel sinkt. Die Motivation schnellt nach oben.

## Grund zur Freude: 5 gute Gründe für ServiceQualität Deutschland

**BEGEISTERTE KUNDEN** Langeweile ade – Überraschung willkommen.

Mit Q begeistern Sie Ihre Kunden mit neuen Ideen.

**MOTIVIERTE MITARBEITER** Frust war gestern – heute ist Freude angesagt.

Mit Q machen Sie Ihre Mitarbeiter zu kreativen Botschaftern Ihres Unternehmens.

**MEHR SERVICE** Keine Wüste mehr – die Service-Oase blüht.

Mit Q entwickeln Sie Ihren Sinn für Qualität und Kundensicht.

**WIRKSAMES SYSTEM** Schluss mit kopflosen Maßnahmen – gute Struktur zahlt sich aus. Mit den flexiblen Q-Werkzeugen werden Sie effizienter.

**WENIGER KOSTEN** Bloß keine Berge an Ausgaben – mit Q Kosten reduzieren.

Mit Q verringern Sie Fehler und steigern so Ihre Erträge.

# AN DER KONKURRENZ VORBEZIEHEN

Qualitätsverbesserung kann Spaß machen  
Q läuft locker mit System

Qualitätsverbesserung soll effektiv sein, klar und überschaubar.  
So sehen Ihre ersten Schritte aus:

## **DAS INTERESSANTE Q-SEMINAR BESUCHEN:**

Sie lernen unser Konzept und die Q-Werkzeuge\* kennen.

## **DIE Q-WERKZEUGE ANWENDEN:**

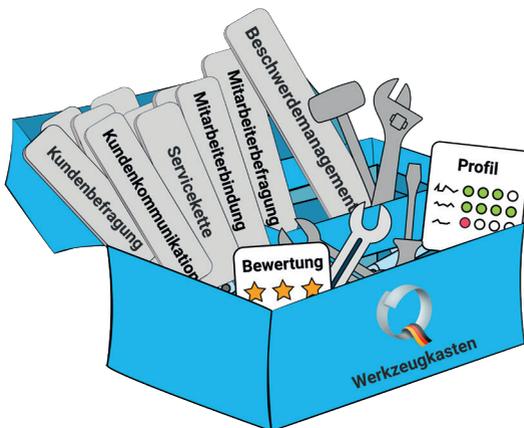
Mit diesen Werkzeugen prüfen, verbessern und gestalten Sie Ihre Servicequalität.

## **WERTVOLLES FEEDBACK INTEGRIEREN:**

Sie bekommen von uns Rückmeldungen und wertvolle Tipps aus der Praxis.

# AN DEN RICHTIGEN SCHRAUBEN DREHEN

Ihr Werkzeugkasten\* für Service Made in Germany  
So individuell wie Ihr Betrieb



\* Eine Aufstellung mit allen Werkzeugen finden Sie auf unserer Website: [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de).  
Alle Werkzeuge können einzeln gebucht und angewendet oder im Zertifizierungspaket bearbeitet werden.

# IN 3 STUFEN RICHTIG VORANKOMMEN

Einsteigen und rasante Steigerung erleben

So sieht Ihr stufenweiser Erfolg aus

**STUFE I** Sie analysieren. Wie erlebt Ihr Kunde Ihren Betrieb? Mit dem Q-Werkzeug Servicekette und zwei weiteren Werkzeugen finden Sie Maßnahmen, die Ihre Servicequalität im Betrieb spürbar verbessern.

**STUFE II** Wir checken. Wie steht's tatsächlich um Ihre Servicequalität? Wir prüfen verdeckt. Das ist der Q-Mystery-Check. (Völlig unabhängig davon machen Sie weiter mit Ihren zielführenden Maßnahmen.)

**STUFE III** Wir bewerten und beraten. Was ist bei Ihrer Analyse und den darauf basierenden Maßnahmen am Ende herausgekommen? Wir kommen zu Ihnen, hören zu, schauen uns um und geben konstruktives Feedback. Das ist das Q-Audit.



## Q-SEMINAR

\* Ihr Betrieb hat bereits ein zertifiziertes QM-System auf dem Niveau der ISO 9001? Dann ist in Stufe III ein Anerkennungsverfahren möglich.

# JETZT ABER MAL LOS!

## Der spannende Einstieg übers Q-Seminar

### Alle wichtigen Inhalte zum Start

Wenn Sie das Q-Seminar besuchen, haben Sie den allerwichtigsten Schritt bereits getan: Sie wollen besser werden und unternehmen konkret etwas dafür. Im Q-Seminar erwartet Sie ein Q-Dozent mit fundierten Kenntnissen und zahlreichen Beispielen. Sie erhalten eine lebendige und praktische Anleitung, wie Sie die Q-Werkzeuge kreativ einsetzen. Unsere Q-Dozenten zeigen Ihnen, wie andere Betriebe bereits erfolgreich mit dem System von ServiceQualität Deutschland arbeiten.

## DAS Q-SEMINAR

### Die Eckdaten für Ihren Erkenntniszuwachs

- 1,5 Tage Aha-Erlebnisse
- Ein Seminar für alle Stufen
- Seminarorte in jedem Bundesland
- Praxisbeispiele ohne Ende
- Grundlagen für die Zertifizierung und die Arbeit im Online-Tool
- Online-Buchung möglich unter [www.q-deutschland.de/seminare/](http://www.q-deutschland.de/seminare/)
- Ebenso möglich ein Exklusiv-Seminar für Ihr Unternehmen

### Und da geht noch mehr!

Seminar besucht? Zertifizierung durchlaufen? – Wir sind immer noch für Sie da. Wäre doch schade, wenn die vielen Ideen, Inspirationen und Best-Practice-Beispiele ungenutzt blieben. In unserem Ideenpool mit großer Datenbank können Sie sich in Ruhe umsehen umsehen und viele neue Impulse aufnehmen. Und natürlich sind Ihre eigenen Wünsche und Vorschläge immer willkommen.

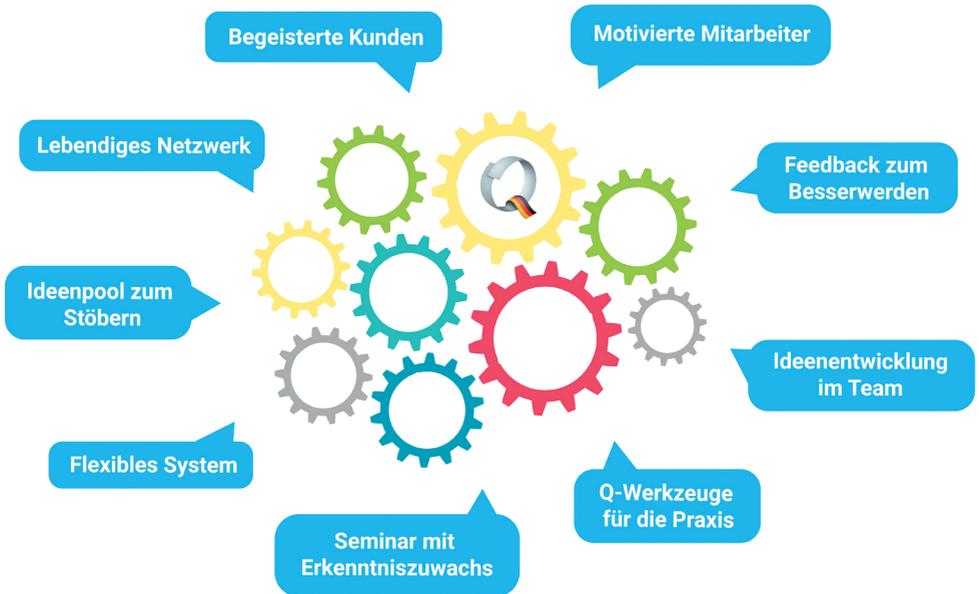
# Kundenbefragung

Checkliste  
Qualitätsbausteine

Checkliste  
Beschwerdemanagement

Checkliste  
Mitarbeiterbindung

# Mystery-Check



# Audit

Checkliste  
Stärken-Schwächen-Profil

# Servicekette

Checkliste  
Bewertungsportale

Checkliste  
Kundenkommunikation

# Mitarbeiterbefragung



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

**ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.**

Schillstraße 9, 10785 Berlin

Weitere Informationen und Ihre regionalen Ansprechpartner  
finden Sie auf **[www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)**

