



## ServiceQualität Deutschland

### PREISLISTE (gültig ab 1. Mai 2018, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.)

#### Q-Seminare

<b>OFFENE SCHULUNG</b>	349,- € zzgl. MwSt. inkl. Tagungspauschale, Schulungsunterlagen und Teilnahmebestätigung
<b>EXKLUSIV-SEMINAR</b>	2.500,- € zzgl. MwSt. (max. 20 Teilnehmer) inkl. Schulungsunterlagen und Teilnahmebestätigung ggf. zzgl. Nebenkosten

#### Q-Zertifizierungspakete

<b>STUFE I</b>	Servicekette, 2 weitere Q-Werkzeuge <sup>1</sup>
<b>STUFE II</b>	Servicekette, 2 weitere Q-Werkzeuge <sup>1</sup> , Q-Mystery-Check <sup>2</sup>
<b>STUFE III</b>	Servicekette, 2 weitere Q-Werkzeuge <sup>1</sup> , Q-Mystery-Check <sup>2</sup> , Q-Audit
<b>ANERKENNUNG STUFE III:</b>	Servicekette, Anerkennung einer bestehenden Zertifizierung <sup>3</sup>

Stufe	inklusive	bis 5 Mitarbeiter	bis 20 Mitarbeiter	über 20 Mitarbeiter
Paket Stufe I	Servicekette, zwei weitere Q-Werkzeuge <sup>1</sup>	315,- € zzgl. MwSt.	415,- € zzgl. MwSt.	565,- € zzgl. MwSt.
Paket Stufe II	Servicekette, zwei weitere Q-Werkzeuge <sup>1</sup> , Q-Mystery-Check ohne Übernachtung <sup>2</sup>	665,- € zzgl. MwSt.	765,- € zzgl. MwSt.	915,- € zzgl. MwSt.
Paket Stufe II	Servicekette, zwei weitere Q-Werkzeuge <sup>1</sup> , Q-Mystery-Check mit Übernachtung <sup>2</sup>	765,- € zzgl. MwSt.	865,- € zzgl. MwSt.	1.015,- € zzgl. MwSt.
Paket Stufe III	Servicekette, zwei weitere Q-Werkzeuge <sup>1</sup> , Q-Mystery-Check ohne Übernachtung <sup>2</sup> , Q-Audit	1.665,- € zzgl. MwSt.	1.765,- € zzgl. MwSt.	1.915,- € zzgl. MwSt.
Paket Stufe III	Servicekette, zwei weitere Q-Werkzeuge <sup>1</sup> , Q-Mystery-Check mit Übernachtung <sup>2</sup> , Q-Audit	1.765,- € zzgl. MwSt.	1.865,- € zzgl. MwSt.	2.015,- € zzgl. MwSt.
Anerkennung Stufe III	Servicekette	95,- € zzgl. MwSt.	145,- € zzgl. MwSt.	195,- € zzgl. MwSt.

**ZWEIGSTELLE** 50,- € je Zweigstelle

**Q-PLAKETTE** 65,- € je Weitere, erste inklusive

#### Einzelne Q-Werkzeuge

Für die Anwendung eines Q-Werkzeuges erhalten Sie begleitende Unterlagen, die Abwicklung im Online-Tool mit entsprechender Auswertung und einen Feedbackbericht mit Maßnahmenvorschlägen. Weitere Q-Werkzeuge können einzeln oder zusätzlich zu den inklusiven Q-Werkzeugen im Q-Zertifizierungspaket erworben werden.

Servicekette	200,- €
Q-Stärken-Schwächen-Profil	200,- €
Q-Bausteine	200,- €
Q-Beschwerdemanagement	200,- €
Q-Kundenkommunikation	200,- €
Q-Mitarbeiterbindung	200,- €
Q-Bewertungsportale	200,- €
Q-Kundenbefragung	200,- €
Q-Mitarbeiter- / Führungskräftebefragung	200,- €

Q-Mystery-Check ohne Übernachtung <sup>2</sup>	450,- €
Q-Mystery-Check mit Übernachtung <sup>2</sup>	550,- €
Q-Audit	1.000,- €

Im Rahmen des Q-Mystery-Checks und des Q-Audits erhalten Sie, die Abwicklung im SQD Online-Tool, den Besuch vor Ort und einen ausführlichen Auswertungsbericht.

<sup>1</sup> Sollte bei einem Befragungswerkzeug die Fragebogeneingabe durch ServiceQualität Deutschland erfolgen, wird die Eingabe pro Fragebogen mit 0,35 € berechnet.

<sup>2</sup> Auslagen der Tester vor Ort werden weiter berechnet.

<sup>3</sup> Nachweis über den Einsatz eines Qualitätsmanagementsystem auf dem Niveau der ISO 9001 erforderlich.