



# Q-QUALITÄTSBAUSTEINE

## KURZBESCHREIBUNG

Fehler (Qualitätslücken) geschehen im Betrieb immer wieder und führen dazu, dass die Leistungen nicht den Erwartungen Ihrer Kunden entsprechen. Diese Fehler basieren allerdings nicht auf einem Zufall, sondern folgen einem Muster. Durch die Bearbeitung der Checkliste Qualitätsbausteine können Sie die Qualitätslücken einfach identifizieren und qualitätsverbessernde Maßnahmen ableiten, um diese zu schließen. Zusätzlich bekommen Sie Ideen und Vorschläge zum Abbau der Lücken von ServiceQualität Deutschland. Die Qualitätsbausteine basieren auf dem aus dem Qualitätsmanagement bekannten GAP-Modell.

## ZIEL UND NUTZEN

- Sie erkennen, ob und an welchen Stellen die Qualitätslücken in Ihrem Betrieb bestehen.
- Sie leiten praktische Verbesserungsmaßnahmen mit System ab.
- Sie motivieren und sensibilisieren Ihre Mitarbeiter durch eine aktive Einbindung.
- Sie bekommen von ServiceQualität Deutschland nach der Bearbeitung einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen.

## DIE CHECKLISTE QUALITÄTSBAUSTEINE IST BESONDERS GEEIGNET FÜR...

- Alle Betriebe der touristischen Leistungskette sowie alle anderen Dienstleistungsbetriebe.
- Alle Betriebe, die sich systematisch verbessern wollen.
- Die Checkliste Qualitätsbausteine kann auch in Betrieben ohne Mitarbeiter angewendet werden, ist aber für Betriebe mit Mitarbeitern besser geeignet.

## TIPPS ZUR DURCHFÜHRUNG

- Bearbeiten Sie die Checkliste Qualitätsbausteine zusammen mit den Mitarbeitern oder bilden Sie ein Team (bevorzugt aus verschiedenen Abteilungen und Funktionen).
- Drucken Sie die Checkliste aus. Jeder Mitarbeiter bearbeitet die Checkliste für sich.
- Anschließend besprechen Sie die Ergebnisse in einem Teammeeting und einigen sich auf ein Ergebnis, das im Online-Tool eingetragen wird.
- Entwickeln Sie im Team einfache und praktische Maßnahmen zum Abbau bestehender Lücken.
- Nutzen Sie die Anleitung zur Durchführung der Qualitätsbausteine im Online-Tool.
- Nach Abschluss der Bearbeitung bekommen Sie von ServiceQualität Deutschland einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen.

## BITTE BEACHTEN

- Sie haben für die Durchführung der Qualitätsbausteine nach Freischaltung im Online-Tool sechs Monate Zeit für die Bearbeitung.
- Die Qualitätsbausteine können nach Abschluss der Bearbeitung im Online-Tool 12 Monate lang bei einer Zertifizierung angerechnet werden.

## PREIS

Preis bei Einzelkauf: 200,- € zzgl. MwSt

Preis beim Paket-Kauf: Bei Kauf eines SQD-Paketes ist der Preis im jeweiligen Paket enthalten.