



# Q-SERVICEKETTE

## KURZBESCHREIBUNG

Mit der Servicekette analysieren und verbessern Sie Ihre Arbeitsabläufe. Sie richten Ihre Arbeitsabläufe an den Kundenerwartungen aus. Durch die Bearbeitung der Servicekette können Sie qualitätsverbessernde Maßnahmen ableiten und bekommen zusätzliche Ideen und Vorschläge zur Verbesserung Ihrer Arbeitsabläufe von Servicequalität Deutschland.

## ZIEL UND NUTZEN

- Sie richten Ihre Arbeitsabläufe an den Kundenerwartungen aus.
- Sie analysieren einfach die Erwartungen Ihrer Kunden.
- Sie analysieren den IST-Stand in Ihrem Betrieb und gleichen diesen mit den Kundenerwartungen ab.
- Sie entwickeln praktische Maßnahmen zur Verbesserung Ihrer Arbeitsabläufe.
- Sie entwickeln Ihre Arbeitsabläufe praktisch mit System.

## DIE SERVICEKETTE IST BESONDERS GEEIGNET FÜR...

- Alle Betriebe der touristischen Leistungskette sowie alle anderen Dienstleistungsbetriebe.
- Alle Betriebe, die sich systematisch verbessern wollen.

## TIPPS ZUR DURCHFÜHRUNG

- Bearbeiten Sie die Serviceketten zusammen mit den Mitarbeitern, die für die jeweiligen Arbeitsabläufe verantwortlich sind.
- Passen Sie die von ServiceQualität Deutschland vorgegebene Servicekette einfach Ihren Abläufen an oder erarbeiten Sie eine neue Servicekette.
- Ergänzen Sie vorgegebenen Kundenerwartungen mit den Kundenerwartungen Ihrer Kunden an Ihre Dienstleistung.
- Gehen Sie im Team die Servicekette und den „Weg“ des Kunden durch Ihren Betrieb physisch ab, und überlegen Sie wo Sie für Ihre Kunden Begeisterung und Erlebnisse schaffen können.
- Beginnen Sie mit den Arbeitsabläufen, die den Kern Ihrer Dienstleistung bilden.
- Nutzen Sie zur Bearbeitung im Online-Tool die Anleitung zur Durchführung.
- Nach Abschluss der Bearbeitung bekommen Sie von ServiceQualität Deutschland einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen.

## BITTE BEACHTEN

- Die Servicekette ist das SQD-Basiswerkzeug. Für eine Zertifizierung ist die Bearbeitung verpflichtend.
- Im Online-Tool sind Beispiel-Serviceketten vorhanden, die Sie einfach übernehmen und flexibel anpassen können.
- Sie haben bei Bedarf die Möglichkeit, eigene Serviceketten mit dem Online-Tool zu bilden.
- Die Servicekette kann 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.