

## MIT DIESEN VORTEILEN AUF DER ÜBERHOLSPUR

Vorteile für Ihre QualitätsStadt, QualitätsGemeinde oder QualitätsGemeinschaft:

- Standort mit nachgewiesener ServiceQualität etablieren
- neues Zusammengehörigkeitsgefühl schaffen und stärken
- branchenübergreifende Netzwerke installieren und fördern
- Profilierung der Gemeinschaftswerbung anstreben
- Kreativpool durch Q-Coaches in den einzelnen Betrieben ausbauen
- positive Wirkung auf Kunden, Touristen, Gäste und Bürger erzielen

Vorteile für Ihren QualitätsBetrieb:

- Kundenbindung erhöhen
- Kundenneugewinnung forcieren
- Innovationsschub im Betrieb leisten
- Service- und Qualitätsbewusstsein schärfen
- Mitarbeitermotivation und -identifikation fördern

→ [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)



*Wir machen mit!*  
**QUALITÄTSGEMEINSCHAFT**



## SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND – WIR SIND IHR PARTNER IN PUNCTO SERVICE- UND QUALITÄTSOPTIMIERUNG!

- Sie möchten für Ihre Betriebe, Ihre Stadt bzw. Gemeinde und Gemeinschaften eine umfassende Image- und ServiceQualitätsverbesserung erreichen?
- Sie möchten in Zukunft von ServiceQualitäts-Synergieeffekten profitieren?

**Dies lässt sich erreichen, indem Sie Ihre Qualitätskompetenz optimieren und Ihr Servicepotenzial perfektionieren!**

ServiceQualität Deutschland ist ein innerbetriebliches QualitätsManagementsystem, das insbesondere mittelständischen und kleinen Betrieben hilft, die Qualität ihrer Dienstleistungen zu optimieren. Alle Betriebe und Institutionen mit direktem Kunden-, Gäste-, Bürger-, Mandanten oder Patientenkontakt sind dabei unsere Partner.

Mit uns bewirken Sie durch eine „Q-Zertifizierung“ eine Intensivierung des ServiceQualitäts-Gedankens, eine Stärkung des Identifikations- und Gemeinschaftsgefühls sowie eine verbesserte Kommunikation und Kooperation der einzelnen Betriebe und Gemeinschaften untereinander. Dies spiegelt sich auf sehr prägnante und wirkungsvolle Art auch in einem überzeugenden ServiceQualitäts-Auftritt nach außen wider und erhöht und stärkt damit Ihre Präsenz nachhaltig.



ServiceQualität Deutschland (SQD) e. V.

Schillstraße 9  
10785 Berlin

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Für Informationen zu Ablauf und Preise wenden Sie sich bitte an Ihre Landeskoordinierungsstelle:

→ [www.q-deutschland.de/ueber-uns](http://www.q-deutschland.de/ueber-uns)



### 3 VARIANTEN DER Q-GEMEINSCHAFT

Egal wie Sie sich entscheiden, die Vorteile die sich für Sie aus dieser Win-Win-Situation ergeben, liegen bereits jetzt klar auf der Hand:

#### Variante A

##### Werden Sie QualitätsStadt bzw. QualitätsGemeinde

Um QualitätsStadt zu werden, weisen Sie – in Abhängigkeit von der Einwohnerzahl Ihrer Stadt bzw. Gemeinde – eine entsprechende Anzahl von QualitätsBetrieben vor:

bis 25.000 Einwohner = 15 QualitätsBetriebe

bis 50.000 Einwohner = 20 QualitätsBetriebe

bis 75.000 Einwohner = 25 QualitätsBetriebe

bis 100.000 Einwohner = 30 QualitätsBetriebe

bis 250.000 Einwohner = 50 QualitätsBetriebe

bis 500.000 Einwohner = 75 QualitätsBetriebe

ab 500.001 Einwohner = 100 QualitätsBetriebe



#### Variante B

##### Gewinnen Sie mit einer lokalen QualitätsGemeinschaft

Auch lokale Gemeinschaften (Werbegemeinschaften, Einkaufszentren etc.) können sich mit dem Q-Siegel zertifizieren lassen, wenn sich mindestens 70 % der Mitglieder anschließen.

Die Namensgebung der jeweiligen QualitätsGemeinschaft wird dabei individuell von Ihnen festgelegt, um eine höchstmögliche Identifikation und Außenwirkung zu erzielen.

#### Variante C

##### Machen Sie das Rennen als regionale bzw. überregionale QualitätsGemeinschaft

Selbstverständlich sind auch hier Kooperationen verschiedenster Prägung angesprochen, wie beispielsweise Hotelkooperationen, regionale Dachmarken, regionale Zusammenschlüsse von Handwerkern, Naturparkwirten, Gastronomen oder touristischen Routen, eine Poleposition in Qualität und Service durch die entsprechende Q-Zertifizierung zu erlangen und zu festigen. Voraussetzung ist, dass sich die einzelnen Kooperationspartner zu 100% an dieser Win-Win-Situation beteiligen. Auch hier erfolgt die Namensgebung individuell.

**Der Weg zur QualitätsStadt, QualitätsGemeinde oder QualitätsGemeinschaft erfolgt mit der Unterstützung von ServiceQualität Deutschland in 7 Etappen:**

1. Wir stellen Ihnen persönlich die Schritte zur Zertifizierung individuell nach Ihrer derzeitigen Serviceerfahrung vor und legen mit Ihnen gemeinsam die Ziele fest.
2. Eine Informationsveranstaltung für interessierte Unternehmen veranschaulicht detailliert die Vorteile von ServiceQualität Deutschland und der Zertifizierung als QualitätsStadt oder QualitätsGemeinschaft.
3. In einem 1,5-tägigen Seminar werden Inhaber und Mitarbeiter der Betriebe zum QualitätsCoach ausgebildet.
4. Im Anschluss setzen die Betriebe die Seminarinhalte um und beantragen die Zertifizierung zum Qualitäts-Betrieb.
5. In einem eintägigen QualitätsWorkshop definieren die Betriebe in gemeinsamer Abstimmung die Qualitäts-Standards für ihre QualitätsStadt, QualitätsGemeinde oder QualitätsGemeinschaft.
6. Das gemeinschaftliche Engagement, das zudem die Gruppendynamik fördert, zahlt sich nun aus: Ihrer QualitätsStadt, QualitätsGemeinde oder QualitätsGemeinschaft wird der entsprechende Titel verliehen!
7. In den 3 Jahren der Zertifizierung gilt es nun, die gemeinschaftlichen QualitätsStandards umzusetzen und das Thema Servicequalität mit Leben zu füllen.

Ein entscheidender Grundsatz für das erfolgreiche Gelingen ist Ihr tatkräftiges Mitwirken bei diesem Vorhaben, denn auch hier gilt wie so oft:

*„Erfolg hat nur, wer etwas tut, während er auf den Erfolg wartet.“*

*Thomas Alva Edison*

Ohne Ihr aktives Mitwirken, Ihre engagierte Durchsetzungskraft nach innen und nach außen sind die gewünschten Synergieeffekte also nicht erzielbar!

**Eine Q-Zertifizierung gibt Ihnen, Ihrer Stadt, Gemeinde oder Gemeinschaft erste wichtige Impulse und bringt den Prozess in Gang – doch erst das, was Sie daraus machen, garantiert am Ende den Erfolg Ihrer Unternehmungen!**

