



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Begeistern Sie Ihr Team. Für Qualität.

DAS Q MACHT DEN UNTERSCHIED

15. Bitburger Tourismusforum

08.04.2019 , Bitburg

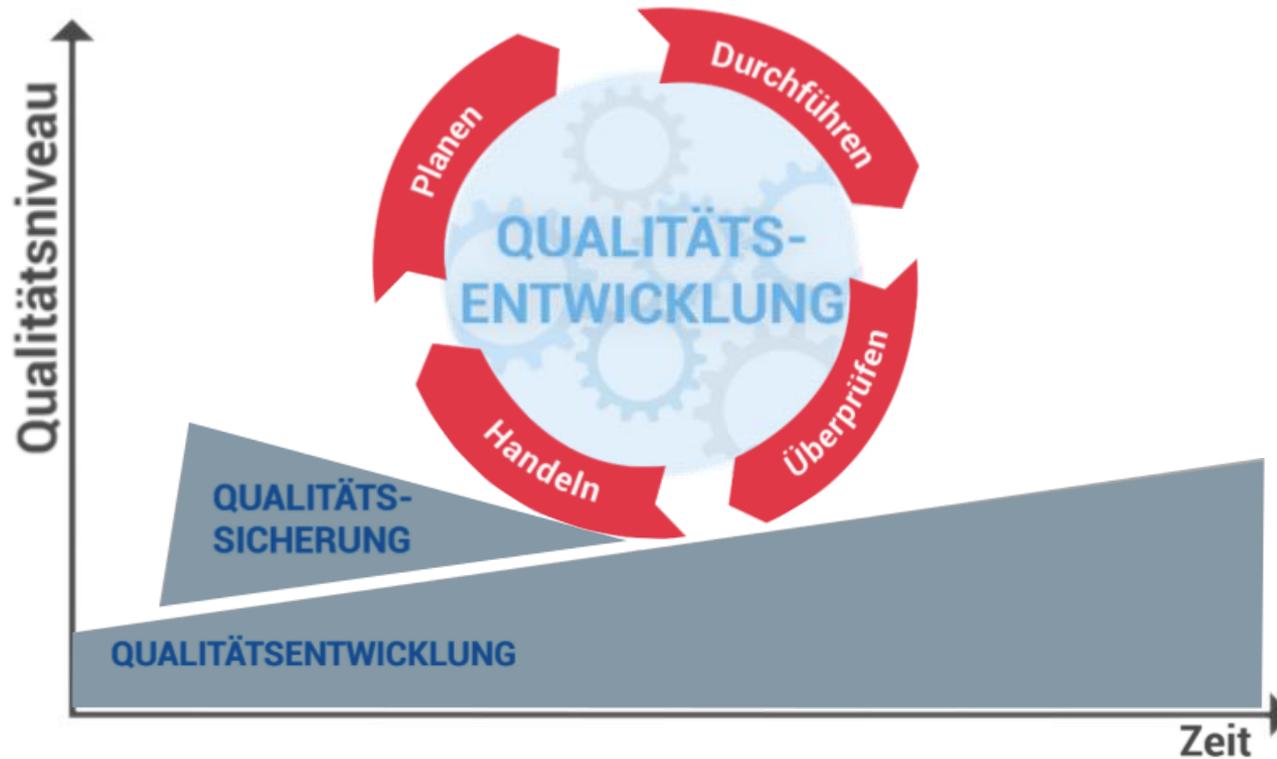




- SQD, das sind 16 starke Organisationen mit vielen regionalen Partnern
- Über 14.000 Q-Coaches
- Über 3.000 Q-Betriebe
- Über 20.000 betriebliche Verbesserungsmaßnahmen, die jährlich umgesetzt werden



Verbesserung mit System – der PDCA Zyklus



5 gute Gründe für ServiceQualität Deutschland



BEGEISTERTE KUNDEN



MOTIVIERTE MITARBEITER



STÄRKER IM WETTBEWERB



WENIGER KOSTEN



MEHR SERVICE







Was die Kundenanforderungen sind ...

- ✓ Hilfestellung bei der Einführung eines Qualitätsmanagements
- ✓ Geringer Zeitaufwand
- ✓ Wenig Bürokratie
- ✓ Einfaches System
- ✓ „Echtes“ Feedback
- ✓ Flexibilität
- ✓ Nutzerfreundliches Online-Tool
- ✓ Ideen und Inspiration zur Servicequalität





Fallen Sie auf durch
unverwechselbare Servicequalität.

Neue
Systematik
und Inhalte
seit Juni
2018



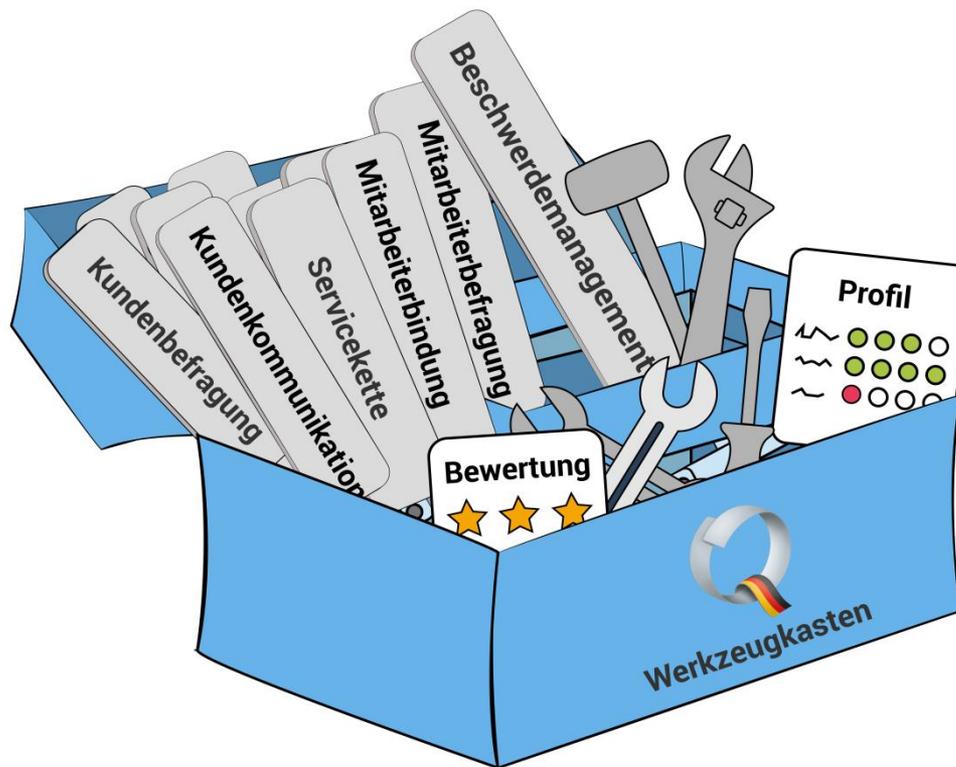


Wie der Kunde
Ihren Betrieb erlebt

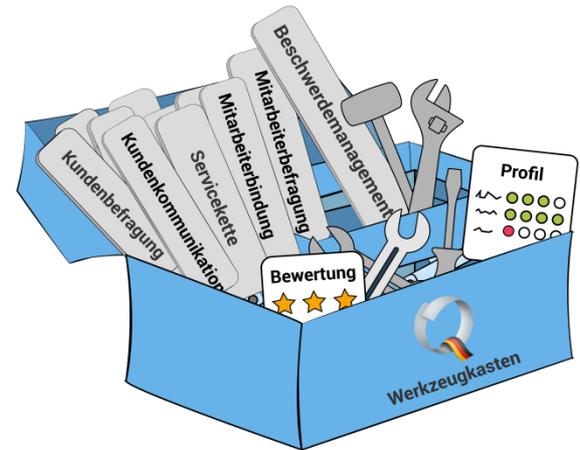
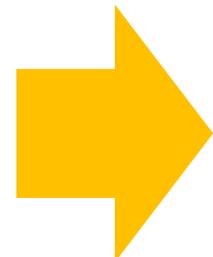




ServiceQualität Deutschland hat für jede Fragestellung die richtige Antwort!



Inhalte „übersetzt“ in die Q-Werkzeuge



Der Werkzeugkoffer von ServiceQualität Deutschland



Die Inhalte der Werkzeuge (Checklisten- und Befragungswerkzeuge) von ServiceQualität Deutschland basieren auf den Inhalten der ISO EN DIN 9001:2015 und CEN/TS 16880 (Service Excellence).

Checklisten-Werkzeuge

Qualitätsbausteine

Stärken-Schwächen-P.

Beschwerdemanagement

Kundenkommunikation

Bewertungsportale

Mitarbeiterbindung

Befragungs-Werkzeuge

Kundenbefragung

Mitarbeiter-/FK-Befragung

Anerkennungs-Werkz.

Kundenbefragung

Mitarbeiterbefragung

Qualitätsauszeichnung

Bewertungsportale

SQD Exklusiv-Seminar

Mystery-Check*

Partner-Werkzeuge**

TourCert Check



* Anerkennung eines Mystery-Checks ist nur bei Stufe I möglich.
Bei Stufe II und III muss der Q-Mystery-Check gemacht werden

** Die Partnerwerkzeuge starten zu einem späteren Zeitpunkt





Der **Steckbrief** gibt einen Überblick zu Inhalten, Nutzen und Durchführung des Q-Werkzeugs.

Sie finden die Steckbriefe im Schulungsordner und können diese im Online-Tool herunterladen – www.q-deutschland.de

QUALITÄTSBAUSTEINE

KURZBESCHREIBUNG

Fehler (Qualitätslücken) passieren im Betrieb immer wieder und führen dazu, dass die Leistungen nicht den Kundenexpectationen entsprechen. Diese Fehler basieren allerdings nicht auf einem Zufall, sondern folgen einem Muster. Durch die Bearbeitung der Checkliste Qualitätsbausteine können Sie die Fehler (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 6 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 allen anderen Dienstleistungsbetrieben
- 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 6 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 Paketpreis enthalten.



Q-Zertifizierung – die passende Stufe zum Erfolg wählen



Stufe I

Servicekette
2 Q-Werkzeuge

Stufe II

Servicekette
2 Q-Werkzeuge

Stufe III*

Servicekette
2 Q-Werkzeuge





Keine Angst vor Undercover



Q-Zertifizierung – die passende Stufe zum Erfolg wählen



Stufe I

Servicekette
2 Q-Werkzeuge

Stufe II

Servicekette
2 Q-Werkzeuge
Q-Mystery-Check

Stufe III*

Servicekette
2 Q-Werkzeuge
Q-Mystery-Check





Hier kommt
alles auf den Tisch



Q-Zertifizierung – die passende Stufe zum Erfolg wählen



Stufe I

Servicekette
2 Q-Werkzeuge

Stufe II

Servicekette
2 Q-Werkzeuge
Q-Mystery-Check

Stufe III*

Servicekette
2 Q-Werkzeuge
Q-Mystery-Check
Q-Audit



Auf jeder Stufe zum Erfolg – Welche passt zu Ihnen?



Stufe I

Servicekette
2 Q-Werkzeuge

jährlicher
Maßnahmenplan

Stufe II

Servicekette
2 Q-Werkzeuge
Q-Mystery-Check

jährlicher
Maßnahmenplan

Stufe III*

Servicekette
2 Q-Werkzeuge
Q-Mystery-Check
Q-Audit

jährlicher
Maßnahmenplan



nutzerfreundlich und einfach: das Online-Tool 3.0



Q-Werkzeuge erwerben

Hilfe / Anleitungen

Unser Account

Unseres Werkzeuge

Unser Maßnahmenpool

Unsere Dokumente

Q-Ideenpool

Q-Werkzeugkoffer

Logout

Zurück zur Übersicht

Q-ERSTCHECK

PDF erstellen

Werkzeug bearbeiten

Pakete

STUFE I-PAKET

Beinhaltet die Servicekette. Wählen Sie zwei individuelle Werkzeuge aus.

bis zu 5 Mitarbeiter: **315,00 €** (zzgl. 59,85 € MwSt)
bis zu 20 Mitarbeiter: **415,00 €** (zzgl. 78,85 € MwSt)
mehr als 20 Mitarbeiter: **565,00 €** (zzgl. 107,35 € MwSt)

Unser Preis für 2 Mitarbeiter: **315,00 €** (zzgl. 59,85 € MwSt)

hinzufragen

STUFE II-PAKET

Beinhaltet die Servicekette und den MysteryCheck (ohne Übernachtung). Wählen Sie zwei individuelle Werkzeuge aus.

bis zu 5 Mitarbeiter: **665,00 €** (zzgl. 126,35 € MwSt)
bis zu 20 Mitarbeiter: **765,00 €** (zzgl. 145,35 € MwSt)
mehr als 20 Mitarbeiter: **915,00 €** (zzgl. 173,85 € MwSt)

Unser Preis für 2 Mitarbeiter: **665,00 €** (zzgl. 126,35 € MwSt)

hinzufragen

STUFE II-PAKET MIT ÜBERNACHTUNG

Beinhaltet die Servicekette und den MysteryCheck (mit Übernachtung). Wählen Sie zwei individuelle Werkzeuge aus.

bis zu 5 Mitarbeiter: **765,00 €** (zzgl. 145,35 € MwSt)

Werkzeuge

Q-SERVICEKETTE

Servicekette
Mit der Servicekette analysieren und verbessern Sie Ihre Arbeitsabläufe. Sie richten Ihre Arbeitsabläufe an den Kundenerwartungen aus.

200,00 € (zzgl. 38,00 € MwSt)

Steckbrief

hinzufragen

Q-QUALITÄTSBAUSTEINE

Checkliste Qualitätsbausteine
Durch die Bearbeitung der Checkliste Qualitätsbausteine können Sie die Qualitätslücken im Betriebsablauf einfach identifizieren und qualitätsverbessernde Maßnahmen ableiten.

200,00 € (zzgl. 38,00 € MwSt)

Steckbrief

Musteransicht

hinzufragen

Q-BESCHWERDEMANAGEMENT

Mit der Checkliste Beschwerdemanagement finden Sie heraus, ob in Ihrem Betrieb alle zentralen Bereiche des Beschwerdemanagements vorhanden sind und funktionieren.

200,00 € (zzgl. 38,00 € MwSt)

Steckbrief

Musteransicht

hinzufragen

Bestellübersicht

Noch keine Pakete oder

Summe (netto)

zzgl. MwSt

Rechnungsbetrag





Nach Ideen suchen...

Tourist-Information

bis zu 20 Mitarbeiter

Ideen die begeistern

<p>Zusammen mit einem Steuerkreis an Mitarbeitern werden neue Arbeitsabläufe entworfen und gestaltet und demnach Prozesse gemeinsam entwickelt</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>	<p>Abbildung der relevanten Bewertungsportale und sozialen Netzwerke auf Flyern, Broschüren, etc. mit der Bitte, eine Bewertung abzugeben.</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>	<p>Abbildung des Leitbildes in der Imagebroschüre bzw. des Flyers</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>	<p>ABC-Kundenanalyse durchführen</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>
<p>Abgleich der Marketingversprechen mit realen Leistungen</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>	<p>Abgleich der Unternehmensgrundsätze und Ziele mit Leitbildern etc. von Mitbewerbern</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>	<p>Abgleichung der Soll-Qualität (was der Kunde erwartet) mit der Ist-Qualität und Analyse der Abweichungen</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>	<p>Abgleichung der Soll-Qualität (was der Kunde erwartet) mit der Ist-Qualität und Analyse der Abweichungen</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>
<p>Ablaufplan für den Umgang mit sehr schwierigen Beschwerden erstellen</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>	<p>Abonnieren oder Kauf von Fachzeitschriften oder Newsletter für die jeweilige Branche</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>	<p>Akkreditierung der Partner wird dokumentiert und kommuniziert</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>	<p>Aktiv mündlich auf Fragebogen zu Kundenzufriedenheit hinweisen</p> <p>zum Maßnahmenpool hinzufügen</p>





Der Startschuss:

Sie lassen einen Q-Coach ausbilden.





Stufe I

Servicekette
2 Q-Werkzeuge

jährlicher
Maßnahmenplan

Stufe II

Servicekette
2 Q-Werkzeuge
Q-Mystery-Check

jährlicher
Maßnahmenplan

Stufe III*

Servicekette
2 Q-Werkzeuge
Q-Mystery-Check
Q-Audit

jährlicher
Maßnahmenplan

Q-Seminar

* In Stufe III ist auch ein Anerkennungsverfahren möglich, sollte Ihr Betrieb bereits ein zertifiziertes QM-System auf dem Niveau der ISO 9001 haben.



Mit Servicequalität zum wirtschaftlichen Erfolg



Servicequalität



- Zuverlässigkeit
- Kompetenz
- Entgegenkommen
- Einfühlungsvermögen
- Materielles Umfeld

Wirtschaftlicher Erfolg

- Rentabilität
- Umsatzwachstum



Kundenzufriedenheit



- Positive Einstellung -> Begeisterung
- Vergleichsprozess:
Erwartungen + Wahrnehmung

Kundenbindung

- Wiederkauf
- Weiterempfehlung
- Crossbuying
- Erhöhte Preisbereitschaft
- Erhöhte Markentreue
- Erhöhte Toleranzgrenze
- Geringer Betreuungsaufwand



Kundenloyalität



- Vertrauen
- Bereitschaft zum Wiederkauf
- Bereitschaft zur Weiterempfehlung

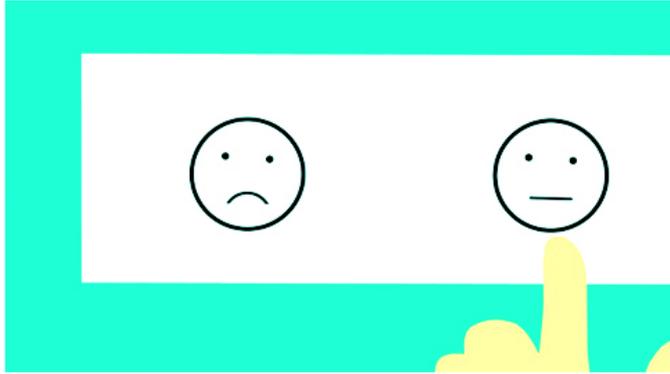




Betriebe mit geschulten Q-Coach können Zugangsdaten zum neuen Online-Tool per Email anfordern



kostenfreier Q-Erstcheck

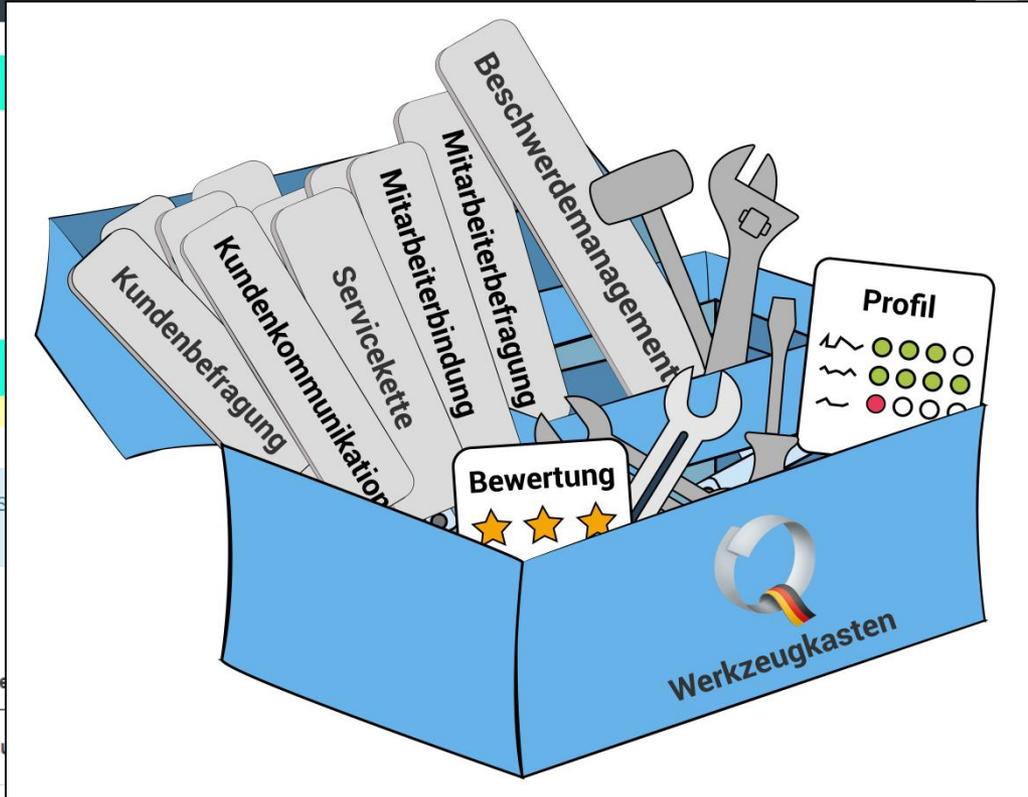


Durch Ihre Bewertung können wir Ihnen passende Werkzeuge zuordnen. S
Werkzeugübersicht mit einem grünen Band markiert.

Speichern Überspringen PDF erstellen

1 „trifft zu“ | 6 „trifft nicht zu“. k.A. wählen Sie, wenn Sie keine Angabe

1	Wir kennen die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden.	1	2	3	4	5	6	k.A.
2	Wir erfüllen die Erwartungen unserer Kunden.	1	2	3	4	5	6	k.A.
3	Wir wissen, wie zufrieden unsere Kunden sind.	1	2	3	4	5	6	k.A.
4	Wir haben einen geregelten Umgang bei Beschwerden.	1	2	3	4	5	6	k.A.
5	Unsere Standards und Anweisungen werden von allen Mitarbeitern eingehalten.	1	2	3	4	5	6	k.A.
6	Unsere Arbeitsabläufe sind dokumentiert.	1	2	3	4	5	6	k.A.



Q-Coach Seminar – Nächste Termin in Bitburg



29./30. Oktober 2019

Bitburg

Anmeldung: www.q-deutschland.de/seminare





www.tourismuspreis-rheinland-pfalz.de



Wir sorgen für Service made in Germany.



**ServiceQualität Deutschland
in Rheinland-Pfalz
c/o Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH**

Projektleiter
ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz

Niklas Bolenz
Tel. 0261/91520-43
Fax. 0261/91520-6143
info@servicequalitaet-rlp.de
www.q-deutschland.de

Vielen Dank!





Seminarpreis je Teilnehmer: **349,- €**

Stufe	bis 5 MA	bis 20 MA	über 20 MA
Paket Stufe I	315,- €	415,- €	565,- €
Paket Stufe II mit MC o. Ü	665,- €	765,- €	915,- €
Paket Stufe II mit MC m. Ü	765,- €	865,- €	1015,- €
Paket Stufe III mit MC o. Ü	1.665,- €	1.765,- €	1.915,- €
Paket Stufe III mit MC m. Ü	1.765,- €	1.865,- €	2.015,- €
Anerkennung Stufe III	95,- €	145,- €	195,- €

