

einfach immer besser



### Wer kann mitmachen?

Das Qualitätsmanagementsystem richtet sich insbesondere an kleine und mittelständische Unternehmen und gibt allen Dienstleistern einfach umsetzbare Instrumente an die Hand, mit denen sie ihre Qualität und Servicekompetenz systematisch steigern können.

### Zu den angesprochenen Betrieben gehören:

- Banken und Versicherungen
- Campingplätze
- Einzelhandel
- Freizeiteinrichtungen
- Gesundheits- und Sozialeinrichtungen
- Hotels, Restaurants und Pensionen
- Kultureinrichtungen und -verbände
- Kurbetriebe und -verwaltungen
- Öffentliche Dienstleister
- Reisebüros und Reiseveranstalter
- Sonstige Dienstleister
- Städtische Einrichtungen
- Tourismusverbände und -vereine
- Tourist-Informationen
- Verkehrsunternehmen und -verbände
- Vermieter von Ferienwohnungen und Privatzimmern

einfach immer besser



Alle Informationen zu den Schulungsterminen, den Kosten, den Abläufen und zur Anmeldung erhalten Sie unter:

### Kontakt

ServiceQualität Deutschland in Hessen  
Hessischer Tourismusverband e.V.  
Ansprechpartner: Sven Wolf

Untere Gehnbergstraße 20  
35216 Biedenkopf-Wallau  
Telefon: 0162 / 672 06 24  
Fax: 03212 / 672 06 24  
Mail: kontakt@sq-hessen.de,

Weitere Informationen unter: [www.sq-hessen.de](http://www.sq-hessen.de)

Träger von ServiceQualität Deutschland in Hessen:



ServiceQualität Deutschland in Hessen wird unterstützt durch:



## ServiceQualität Deutschland in Hessen



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND



## ServiceQualität Deutschland ist eine Qualitätsinitiative der Bundesländer

Mit einem branchenübergreifenden dreistufigen Qualitätsmanagementsystem gewährleistet die Initiative eine kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität in den teilnehmenden Unternehmen. Nur wer ein hochwertiges und nachhaltiges Angebot gewährleistet, sichert langfristig seinen Erfolg.

Servicequalität ist nicht gleichzusetzen mit exquisiter Ausstattung und hohen Investitionen. Gewinnende Servicequalität erreicht man schon mit kleinen Maßnahmen – manchmal kostet es nur ein Lächeln an der richtigen Stelle.

### Die Ziele

- Steigerung des Qualitätsbewusstseins in den Unternehmen
- Nachhaltige Sicherung und Verbesserung der Servicequalität
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und aktive Kundenbindung
- Mitarbeiterintegration, -motivation und -förderung
- Kooperation zwischen verschiedenen Dienstleistungsunternehmen

Weitere Informationen unter  
[www.sq-hessen.de](http://www.sq-hessen.de).

## Drei Stufen zum optimalen Service

### Stufe I - Qualitätsgedanken setzen

Mindestens ein Mitarbeiter des Betriebs wird zum Q-Coach ausgebildet und ist der Ansprechpartner für die Einführung und Umsetzung der Qualitätsmaßnahmen im Betrieb.

Gemeinsam mit allen Mitarbeitern setzt er die in einem Seminar erlernten Grundlagen, Mittel und Ziele der Servicequalität im Betrieb ein und um: Die Serviceabläufe werden aus Kundensicht analysiert und mit Hilfe von QualitätsBausteinen werden Servicelücken geschlossen.

Der Betrieb erhält nach Erarbeitung und Einreichung der Zertifizierungsunterlagen durch den Qualitäts-Coach das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland Stufe I zunächst für drei Jahre.

### Stufe II - Qualität umfassend überprüfen und verbessern

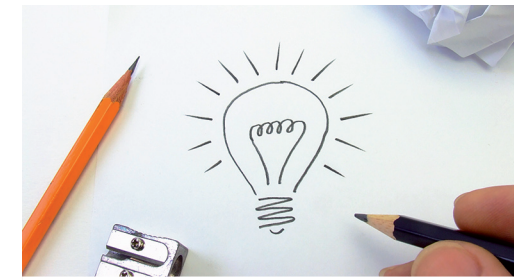
Der Q-Coach bildet sich zum Q-Trainer weiter und lernt so neue Wege kennen, den individuellen Qualitätsstandard im Betrieb objektiv zu prüfen, zu messen und weiter auszubauen.

Der Betrieb erhält nach Erarbeitung und Einreichung der Zertifizierungsunterlagen zunächst für drei Jahre das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland Stufe II.

### Stufe III - Einführung eines Qualitätsmanagementsystems

Der Betrieb baut seine bisherigen Qualitäts-Anstrengungen zu einem ganzheitlichen Qualitätsmanagementsystem aus.

Nach einer positiven Überprüfung der zu erfüllenden Anforderungen erhält der Betrieb zunächst für drei Jahre das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland Stufe III.



## Wer profitiert vom „Q“?

### Die Kunden...

... die erkennen, dass in Q-Betrieben Menschen arbeiten, die dauerhaft und mit System für optimalen Service sorgen.

### Die Mitarbeiter...

... die durch die Ausbildung zum Q-Coach eine wertvolle Zusatzqualifikation erhalten.

### Die Betriebe...

... die durch das Zertifikat die gelebte Servicequalität und ein Qualitätsversprechen nach außen kommunizieren.

### Die Kommunen...

... die durch die Zertifizierung kommunaler Dienstleister hervorragende Verbesserungs- und Profilierungschancen haben.

