



Qualifizierungs- und Zertifizierungsinitiative für Dienstleistungsunternehmen



einfach immer besser



Einfach immer besser!

Produktqualität und Ausstattungsqualität werden heute als selbstverständlich vorausgesetzt. Daher wird „ServiceQualität“ immer bedeutsamer, weil nur durch eine exzellente „ServiceQualität“ Erlebnisse geschaffen werden können, mit denen Sie Ihre Kunden mindestens zufrieden stellen, im Idealfall sogar begeistern können. Wir schreiben daher ganz bewusst Service und Qualität jeweils groß und fügen beides zu „ServiceQualität“ als einer Steigerung der allgemeinen Servicequalität zusammen. Beide Komponenten, vom Menschen an einem anderen Menschen erbrachten Service und die fachlich sachliche Qualität der jeweiligen Ausführung müssen unverrückbar miteinander verbunden sein, wenn die erwünschte begeisternde Wirkung beim Kunden erzeugt werden soll.

Viele Organisationen in Hessen beschäftigen sich bereits seit Jahren mit der Frage, wie Qualität / Servicequalität nachhaltig verbessert werden kann und haben dazu einige bemerkenswerte Initiativen ergriffen. Im Jahre 2008 fiel dann die Entscheidung, sich dem Projekt „ServiceQualität Deutschland“ anzuschließen. Seit Januar 2009 werden unter der Federführung des Hessischen Tourismusverbandes Seminare zur Ausbildung zum Qualitäts-Coach bei „ServiceQualität Deutschland“ angeboten; ab 2010 auch Seminare zur Weiterbildung zum Qualitäts-Trainer. Weitere Träger von ServiceQualität Deutschland in Hessen ist der DEHOGA Hessen, der Hessische Heilbäderverband, die Arbeitsgemeinschaft der Hessischen Industrie- und Handelskammern sowie die HA Hessen Agentur GmbH. Der hessische Einzelhandelsverband ist seit Sommer 2010 ebenfalls Träger des Projektes.

Das Projekt „ServiceQualität Deutschland“ wendet sich ganz bewusst an alle Branchen, die mit Kunden zu tun haben und für deren künftige Entwicklung das Kundenverhalten die sicherste Existenzgrundlage und wichtigste Erfolgsgarantie bedeutet.

ServiceQualität Deutschland bietet Dienstleistungsbetrieben die Möglichkeit, mit einem dreistufigen System schrittweise die Servicequalität zu verbessern. Stufe I des Q-Systems unterstützt die teilnehmenden Betriebe bei der Analyse der eigenen Servicequalität. Dafür wird zuerst mindestens ein Mitarbeiter in einem Seminar zum Qualitäts-Coach ausgebildet. Das erlernte Instrumentarium setzt er gemeinsam mit

den Kollegen im Betrieb um. Über die Auseinandersetzung mit Serviceketten, Qualitäts-Bausteinen und dem eigenen Beschwerdemanagement werden Qualitätsdefizite deutlich, an denen mit konkreten Maßnahmen gearbeitet wird. Für die Stufe II wird der Qualitäts-Coach in einem weiteren Seminar zum Qualitäts-Trainer weitergebildet. Über eine Kundenbefragung, eine Mitarbeiterbefragung, eine Stärken-Schwächen-Analyse und einen Mystery Check werden Qualitäts-Lücken aufgedeckt. Resultierend daraus werden wie in der ersten Stufe Maßnahmen entwickelt, um die Servicequalität nachhaltig zu verbessern, d. h. aufbauend auf der Stufe I unterziehen sich die Betriebe einer externen Prüfung ihrer Servicequalität. Für die Stufe III erweitert der Betrieb anhand der Ergebnisse und Maßnahmen der ersten beiden Stufen seine Anstrengungen zu einem ganzheitlichen Qualitätsmanagement, das alle Bereiche des Betriebs erfasst.

Die Ausbildung in allen drei Stufen wird mit einer auf die betroffene Person ausgestellten Urkunde bescheinigt. Die ausgebildete Person ist nach der Kursteilnahme in der Lage, den eigenen Betrieb zum jeweiligen Qualitätssiegel zu führen. Jeder Betrieb kann nach seiner Zertifizierung in seiner Stufe bleiben und muss nicht zu einem späteren Zeitpunkt in die nächst höhere Stufe wechseln.

So erstrebenswert der Erwerb des Qualitätssiegels und das Marketing mit diesem sind, das Hauptziel bleibt immer die nach innen gerichtete Aktivität aller Mitarbeiter zu mehr „Servicequalität“ des Betriebes gegenüber dem Kunden. Die Mitarbeiter müssen „Servicequalität“ tagtäglich leben und die Kunden müssen dieses Bemühen tatsächlich spüren und erleben.

Vorteile von ServiceQualität Deutschland

Führende Unternehmen sehen im Qualitätsmanagement einen wesentlichen Faktor für ihren Erfolg. Zu recht, denn Kunden schauen nach wie vor auf Qualität und auf den Service. Doch die immer enger werdenden Märkte zwingen die Unternehmen dazu, eine Servicequalität zu leben, die sie von ihren Wettbewerbern unterscheidet.

Der Nutzen eines QMS entsteht nicht im Selbstlauf. Er entsteht dadurch, dass das Managementsystem auf für das Unternehmen wichtige Schwerpunkte ausgerichtet

wird. Dazu gehören Prozesse, Kunden, Produkte und Dienstleistungen sowie Innovationen. Je klarer die Schwerpunkte und Zielsetzungen, desto größer ist in der Regel der erreichte Nutzen. Die Zertifizierung ist dann die öffentliche Bestätigung dafür.

- **Effektive Arbeitsorganisation:** Durch die Standardisierung und Regelung von Routinearbeitsprozessen entstehen eine erhöhte Transparenz und bessere Beherrschbarkeit mit der Folge erweiterter Freiräume für kreative Problemlösungen bei Projekten und nicht routineförmigen Aufgaben.
- **Wirtschaftlichkeit:** Auf der Grundlage einer effektiveren Gestaltung der Arbeitsorganisation kann die Wirtschaftlichkeit des Handelns und die Qualität Dienstleistung verbessert werden. Durch die Dokumentation der Prozesse (Was wird getan? Wie wird es getan?) entsteht auf der einen Seite zusätzlicher Aufwand. Auf der anderen Seite zeigt die bisherige Erfahrung, dass diese Dokumentation Voraussetzung dafür ist, Verbesserungspotentiale zu erkennen, Arbeitsverfahren zu vereinheitlichen und einen gewünschten Standard aufrechtzuerhalten.
- **Mitarbeiterorientierung:** Mitarbeiter entwickeln das Qualitätsmanagement selbst und nicht externe Experten. Es steigt somit deren die Motivation und die Akzeptanz der Arbeitsprozesse.
- **Kundenorientierung:** Servicehaltung und -kompetenz bei den Mitarbeitern, systematisches Aufgreifen von Verbesserungsideen und deren Einarbeitung in das alltägliche Arbeitsgeschehen kommen Ihren Kunden zugute. Die Kundensicht somit in den Vordergrund stellen und die Kundenbindung erhöhen.
- **Auf Vorhandenes aufbauend:** Viele Elemente des Qualitätsmanagements sind bereits vorhanden, werden aber durch das (zertifizierte) Qualitätsmanagementsystem koordiniert, regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, um mittelständischen und kleinen Betrieben sowie Städten und Gemeinden zu helfen, die Qualität ihrer Dienstleistungen zu verbessern. Es geht darum, genau die Qualitätsmanagementsysteme einzuführen, die sonst nur in größeren Betrieben möglich sind. Bei ServiceQualität Deutschland geht es nicht primär darum, den Servicegedanken am Eingang zu signalisieren. Ziel ist vielmehr, Kunden die ServiceQualität spürbar erleben zu lassen. Das angestrebte Zertifikat ist keineswegs nur ein weiteres Siegel, sondern es ist das erste Qualitätsmerkmal, das die Dienstleistungsqualität berücksichtigt.

Der Weg zur Zertifizierung Stufe I

| Projektschritt | Erläuterungen | Kosten* |
|---------------------------------------|--|---|
| Ausbildung zum Qualitäts-Coach | Inhalte <ul style="list-style-type: none"> - Analyseinstrumente - Servicekette - Qualitätsbausteine - Beschwerdemanagement - Maßnahmenplan Zeitaufwand <ul style="list-style-type: none"> - 1,5 Tage Teilnehmer <ul style="list-style-type: none"> - Mindestens ein Mitarbeiter - Führungspersonal empfohlen | 295 € pro Teiln. inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung, ohne Unterkunft |
| Implementierung im Betrieb | Der ausgebildete Qualitäts-Coach führt das Qualitätsmanagement in Zusammenarbeit mit den übrigen Mitarbeitern im Betrieb ein und dokumentiert die Ergebnisse in den Antragsunterlagen | |
| Hilfestellung bei Bedarf | Die Koordinierungsstelle Hessen gibt bei Bedarf Hilfestellung im Betrieb (telefonische Beratung, Besuch im Betrieb, etc.) | |
| Zertifizierungsantrag | Einreichung der Antragsunterlagen bei der Prüfstelle | 230 € bis 280 € je nach Unternehmensgröße |
| Zertifizierung Stufe I | Zertifizierung des Betriebes für 3 Jahre (jährliche Einreichung der Maßnahmenpläne) | |

* Alle Kosten verstehen sich zzgl. der gesetzl. MwSt von 19 %

Schulungsinhalte Stufe I: „Ausbildung zum Qualitäts-Coach“

Kapitel / Themen

Inhalte / Bearbeitungshinweise

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p><i>Vorwort</i></p> | <p>Informationen über: Regionalen Bezug und Besonderheiten, Historie, Trägerschaft/Trägerbeirat, Förderkulisse, ..</p> | | |
| <p><i>Kapitel 1</i> ServiceQualität Deutschland</p> | <p>Informationen über: Sinn und Zweck der Qualitätsinitiative, Aufbau, Inhalte, Abläufe, Richtlinien zum Programm</p> | | |
| <p><i>Kapitel 2</i> Qualitätsmanagement - der Einstieg</p> | <p>Informationen über: Was ist Qualität und warum braucht Qualität ein Management. Grundlagenwissen und Impulse zur Erarbeitung der Instrumente von ServiceQualität</p> | | |
| <p><i>Kapitel 3</i> Serviceketten Unsere Leistungen aus Sicht des Kunden</p> | <p><i>Kapitel 4</i> Qualitäts Bausteine Reduzierung der Qualitätslücken</p> | <p><i>Kapitel 5</i> Beschwerde-management Systematische Auswertung</p> | <p>Bearbeitung im Unternehmen: In den Kapiteln 3 – 6 lernen Sie den Sinn und Zweck der Qualitätsinstrumente (Stufe I) im Detail kennen und erhalten jeweils eine Bearbeitungsanleitung sowie Beispiele ausgefüllter Formulare. Aus drei verschiedenen Blickwinkeln: Servicekette, QualitätsBausteine und Beschwerdemanagement betreiben Sie eine systematische Standortanalyse. Im Ergebnis steht eine Vielzahl von betriebs-individuellen Maßnahmen mit der Zielrichtung, die Kundenorientierung zu optimieren. Im vierten Instrument, Maßnahmenplan, werden diejenigen Maßnahmen zusammengefasst, von denen Mitarbeiter, Führungskräfte und Betriebsleitung eine konkrete Steigerung der Servicequalität erwarten. Der Maßnahmenplan ist das zentrale Instrument für das jährliche Controlling.</p> |
| <p><i>Kapitel 6</i> Maßnahmenplan</p> | | | |
| <p><i>Kapitel 7</i> Betriebliche Umsetzung und Vergabeverfahren</p> | <p>Informationen über: Mögliche Strategien für die betriebliche Umsetzung. Das Vergabeverfahren zur Qualitätsauszeichnung.</p> | | |
| <p><i>Kapitel 8</i> Antragsunterlagen</p> | | | <p>Bearbeiten im Unternehmen: Zu bearbeitende Formulare: Diese sind mit dem Antrag auf Auszeichnung und ergänzendem Informationsmaterial der Prüfstelle einzureichen. Zur Übersicht: Fahrplan zum Qualitätssiegel Bitte nutzen Sie zur Bearbeitung die Formulare auf der CD.</p> |
| <p><i>Kapitel 9 - 11</i> Literatur, Glossar, hilfreiche Adressen</p> | | | <p>Informationen über: Verwendete Literatur/ Lesenswertes, Bedeutung der Begriffe, Kontaktliste</p> |
| <p>CD zum Schulungshandbuch</p> | | | <ul style="list-style-type: none"> • Kurzfassung der Schulungspräsentation zur Information im eigenen Unternehmen • Formulare der Q-Stufe I • Beispiele (Anregungen, Beispielformulare) |

Kontakt

ServiceQualität Deutschland in Hessen
Hessischer Tourismusverband e.V.
Kordinierungsstelle / Sven Wolf
Untere Gehnbergstraße 20
35216 Biedenkopf-Wallau

Tel.: 0162/ 6720624
Fax: 03212 / 6720624

Email: sven.wolf@sq-hessen.de
Website: www.sq-hessen.de

ServiceQualität Deutschland in Hessen wird gefördert aus Mitteln des Landes Hessen und der Europäischen Union.



EUROPÄISCHE UNION:
Investition in Ihre Zukunft
– Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung.

Träger von ServiceQualität Deutschland in Hessen:



einfach immer besser

