

einfach immer besser



**Wünsche befriedigen –  
Erwartungen erfüllen.**



Service Quality  
DEUTSCHLAND

## Der Kunde im Zentrum...

Die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz“ ist ein erfolgreiches Schulungs- und Qualitätssiegelprogramm für Dienstleister aller Art. Mit ihrer Teilnahme senden Unternehmen eine deutliche Qualitätsbotschaft aus und zeigen, dass sie Service als entscheidendes Wettbewerbsinstrument verstehen. Der Vorteil der Qualitätsinitiative: Sie analysiert Servicequalität konsequent aus der Perspektive des Kunden.



*Annähernd zwei Drittel \* der Unternehmen verlieren Ihre Kunden wegen mangelnder oder schlechter Servicequalität. Mit der Qualitäts-Initiative erhalten Sie die Möglichkeit, dem entgegenzuwirken.*

*Denn: Den Ansprüchen des Kunden beim ersten Versuch zu genügen, besser noch: seine Erwartungen zu übertreffen – das ist der Schlüssel zum Erfolg.*

*Die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz“ hält diesen Schlüssel in der Hand. Ziel ist, das Qualitätsbewusstsein in Rheinland-Pfalz zu steigern und die Servicementalität zu fördern.*

\* Quelle: Studie der Accenture GmbH, Januar 2010

## Mehr als ein Siegel...

Die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz“ bindet Ihre Mitarbeiter von Beginn an ein, fördert Eigeninitiative und stößt Verbesserungsprozesse an. Das Programm nützt nicht nur Ihren Kunden – sie stärkt genauso Mitarbeitermotivation und -bindung. Nach der Teilnahme erhält Ihr Unternehmen ein Qualitätssiegel, das für die Kunden ein klares Signal ist: Hier bin ich richtig, hier kümmert man sich um mich.

## ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland – das sind wir! Alle Bundesländer haben sich dem gemeinsamen Ziel verschrieben: Die Dienstleistungsqualität mit Hilfe des bundesweit einheitlichen Qualitätssystems flächendeckend zu sichern und auszubauen.

**Informationen zur Initiative finden Sie unter:  
[www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)**



## Was sagen unsere Teilnehmer?



„Unsere Mitarbeiter haben Lust auf Leistung! Sie werden immer ein bisschen mehr tun als es unsere Mitglieder und Kunden erwarten. Service, Beratung und Produktangebot orientieren sich dauerhaft am Kundenbedarf. Wir möchten die Erwartungen unserer Mitglieder und Kunden übertreffen, darum haben wir an der Zertifizierung zu ServiceQualität Deutschland teilgenommen.“

*Westerwald Bank eG, Volks- und Raiffeisenbank, Anne Nink*

„Die Teilnahme an der ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz führt zu Verbesserungen unserer Dienstleistungsqualität. Sie sorgt für Schwung und Dynamik in den Abläufen unseres Unternehmens. Die positiven Rückmeldungen unserer Gäste und Geschäftspartner motivieren uns, weiter an diesem Thema zu arbeiten.“

*Eifel Tourismus GmbH, Klaus Schäfer*

„Die Initiative ServiceQualität hat bei unserem gesamten Team Begeisterung und einen ungeheuren Motivationsschub freigesetzt, was für unsere persönliche und fachliche Weiterentwicklung von großem Vorteil war. Wir arbeiten ausgefüllter und zufriedener mit dem Qualitätsgedanken.“

*Weinhaus Weiler, Trudel Weiler*

„Gute Qualität bei Essen und Trinken sollte selbstverständlich sein und hat natürlich seinen Preis. Freundlichkeit und Aufmerksamkeit hingegen macht jedoch den großen Unterschied, hebt von anderen ab und bleibt in positiver Erinnerung. Das Beste ist – es kostet nichts.“

*Campingplatz Prümatal, Alwin Köhler*

## Warum ist „ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz“ wichtig?

### Für Kundenbindung und -zufriedenheit

Guter Service und eine hohe Qualität sind wichtige Faktoren, damit die Erwartungen der Kunden nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden. Das Schulungskonzept hilft, den Qualitätsstandard im Unternehmen zu steigern und den Kunden zufrieden zu stellen und dadurch langfristig zu binden.

### Für Dienstleister

Eine gute Auslastung oder gute Umsätze sind die Grundlage eines jeden Unternehmenserfolges. Zufriedene Kunden kommen wieder und sorgen langfristig für die notwendige Nachfrage. Zusätzlich dient das Qualitätsmerkmal als Marketinginstrument und hilft, neue Kunden zu gewinnen.

### Für Mitarbeiter

Die Kunden und damit der wirtschaftliche Erfolg des Unternehmens sichern Arbeitsplätze. Die Mitarbeiter erkennen, dass Kundenzufriedenheit hierfür ein maßgeblicher Faktor ist. Durch eine aktive Beteiligung der Mitarbeiter an dem Projekt steigt deren Motivation und Arbeitszufriedenheit. Somit kann nicht nur eine Kunden-, sondern auch eine Mitarbeiterbindung an das Unternehmen erreicht werden.

### Für den Tourismus in Rheinland-Pfalz

Das branchenübergreifende Angebot der „ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz“ sorgt für einen Qualitätsschub in der gesamten Dienstleistungskette. Es werden gemeinsame Produktentwicklungen und Vermarktungsinitiativen möglich, wodurch sich auch die Wettbewerbsfähigkeit der einzelnen Anbieter, der Regionen und des Landes Rheinland-Pfalz erhöht.

## Stufe I

Der Qualitäts-Coach lernt in einem 1 1/2-tägigen Seminar Grundlagen, Mittel und Ziele des ServiceQualitäts-Managements kennen, um sie im Unternehmen gemeinsam mit den Kollegen ein- und umsetzen zu können.

### Der Weg zur Stufe I

- Erwartungen der Kunden werden analysiert und die Serviceabläufe aus Kundensicht bestimmt.
- Servicelücken werden mit Hilfe von Qualitätsbausteinen geschlossen.
- Beschwerden werden auf souveräne Art und Weise gemeistert und sind eine nützliche Schwachstellenanalyse für das Unternehmen.
- Maßnahmenplan samt Verbesserungsmaßnahmen wird aufgestellt.
- Unterlagen werden eingereicht.
- Prüfung und Auszeichnung.
- Ihr Unternehmen erhält das Siegel Stufe I für drei Jahre. In dieser Zeit wird der Maßnahmenplan jährlich aktualisiert und fortgeschrieben.

## Stufe II

In der Stufe II wird der Qualitäts-Coach zum Qualitäts-Trainer weitergebildet. Sie lernen neue Wege kennen, das Qualitätsbewusstsein im Unternehmen objektiv zu prüfen, zu messen und weiter auszubauen. Der Q-Trainer macht sich Fremdeinschätzungen zunutze – Führungskräfte, Mitarbeiter, Kunden und eine anonyme Testperson helfen, Stärken und Schwächen zu ermitteln.

### Der Weg zur Stufe II

- Einsatz der Instrumente Führungskräfte-, Mitarbeiter- und Kundenbefragungen sowie des Stärken- und Schwächenprofils und der Mystery Person.
- Ergebnisse der Befragungen und Tests werden bewertet, Maßnahmen abgeleitet und der Maßnahmenplan vervollständigt. Die Auswertung erfolgt automatisiert über die Homepage [www.q2-online.de](http://www.q2-online.de).
- Prüfung und Auszeichnung.
- Ihr Unternehmen erhält das Siegel Stufe II für drei Jahre. In dieser Zeit wird der Maßnahmenplan jährlich aktualisiert und fortgeschrieben.



## Stufe III

Unternehmen erhalten hier die Möglichkeit, ein umfassendes Total-Quality-Management-System einzuführen. In der Stufe III wird der Qualitäts-Trainer in einem dreitägigen Seminar zum Qualitäts-Manager ausgebildet.

Als Qualitäts-Beauftragter des Unternehmens sorgt er dafür, dass ein externes Audit so vorbereitet ist, das die Zertifizierung im Nachgang erfolgen kann. Die Seminare zum Qualitäts-Manager werden deutschlandweit angeboten.

## Seminare „Qualitäts-Coach“ und „Qualitäts-Trainer“

**Seminarpreise:** Die Gebühren pro Seminarteilnahme der Stufe I oder II betragen jeweils 295,- Euro zzgl. MwSt. Bei der Stufe II haben Sie durch die Buchung von Komplettpaketen Kostenvorteile.

**Leistungen:** Die Seminargebühr beinhaltet die 11/2-tägige Ausbildung inklusive Tagungsgetränken, Mittagessen sowie umfangreiche Seminarunterlagen.

**Termine:** Die Seminare werden dezentral an unterschiedlichen Standorten in Rheinland-Pfalz angeboten. Die aktuellen Schulungstermine finden Sie auf unserer Homepage unter [www.servicequalitaet-rlp.de](http://www.servicequalitaet-rlp.de).

**Geschlossene Seminare:** Zusätzlich zu o. g. Seminaren besteht die Möglichkeit, das Seminar exklusiv für die Mitarbeiter Ihres Unternehmens, Ihrer Institution oder Ihres Verbandes zu organisieren. Preise und Schulungstermine erhalten Sie auf Anfrage.

Erfahrene Referenten garantieren Praxisnähe und Umsetzbarkeit des Schulungsprogramms. Darüber hinaus sind jederzeit individuelle Termine mit attraktiven Preisen für interessierte Unternehmen, Institutionen, Verbände und Kooperationen buchbar. Nähere Informationen und aktuelle Schulungstermine erhalten Sie unter [www.servicequalitaet-rlp.de](http://www.servicequalitaet-rlp.de)

## Qualitätssiegel

### Antragsgebühren

#### • Stufe I:

Um sich zertifizieren lassen zu können, muss das Unternehmen mindestens einen Qualitäts-Coach beschäftigen. Die Gebühr für die Auszeichnung der Unternehmen mit dem Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz“ Stufe I richtet sich nach der Anzahl der Mitarbeiter:

Unternehmen ≤ 15 Mitarbeiter 230,- Euro zzgl. MwSt.

Unternehmen > 15 Mitarbeiter 280,- Euro zzgl. MwSt.



#### • Stufe I - Folgezertifizierung:

Das Zertifikat wird für einen Zeitraum von drei Jahren verliehen. Danach muss die Zertifizierung erneut beantragt werden:

Unternehmen ≤ 15 Mitarbeiter 200,- Euro zzgl. MwSt.

Unternehmen > 15 Mitarbeiter 250,- Euro zzgl. MwSt.

#### • Stufe II:

Voraussetzung für die Anmeldung zur Zertifizierung Stufe II ist es, dass das Unternehmen zertifizierter QI-Betrieb ist und mindestens einen Qualitäts-Trainer beschäftigt.

### Preise (in Euro zzgl. MwSt.)

	Einzelmodule	QII Plus-Paket	QII Premium-Paket
Seminar Q-Trainer	295,- €	ab 965,- €	ab 1.495,- €
Basiszertifizierung*	ab 795,- €		
Beratung**			

Tabellenerklärung:

\* - Auswertungsinstitut (automatisiertes Einlesen der Fragebögen aus den Einzelmodulen sowie Auswertungsbericht – Mindestpunktzahl von 75 Punkten muss erreicht werden)  
 - Mystery-Check (zzgl. Reisekosten und Spesen)  
 - Marketing-Basis-Paket  
 (entfällt bei Nichterreichen der geforderten 75 Punkte!)

\*\* - Individuelle Auswertung der Ergebnisse (4 Std.) im Unternehmen (zzgl. Reisekosten)

**Stufe III:** Voraussichtlich ab Ende 2011. Komplettpaket mit Seminar Q-Manager und Zertifizierung ab ca. 3900,- Euro zzgl. MwSt.

**Leistungen Stufe I bis III:** Die Antragsgebühren beinhalten die Prüfung der Ergebnisse aus den Einzelmodulen und des Maßnahmenplans durch die Prüfstelle Rheinland-Pfalz. Zusätzlich beinhalten die Gebühren die Kosten für Plakette, Urkunde und die Grundausstattung mit Werbematerial.

Alle Preise: Stand Januar 2011



## Wer kann mitmachen?

Ob groß, mittel oder klein – alle Unternehmen und Einrichtungen, die in Rheinland-Pfalz Dienstleistungen erbringen, können mitmachen.

- Beherbergungsbetriebe (Hotels, Pensionen, Ferienwohnungen etc.)
- Campingplätze
- Einzelhandelsbetriebe
- Freizeiteinrichtungen
- Kultureinrichtungen
- Kurbetriebe
- Reisebüros und Reiseveranstalter
- Tourist-Informationen, Verbände und Vereine
- Verkehrsunternehmen
- Verwaltungen
- Winzer

Alle Neuigkeiten zur Initiative und viele Umsetzungstipps können Sie auch in unserem regelmäßig erscheinenden Newsletter nachlesen. Sollten Sie ihn noch nicht erhalten, bestellen Sie ihn am besten sofort bei uns.

Wo? [info@servicequalitaet-rlp.de](mailto:info@servicequalitaet-rlp.de)

## Seminar- und Beratungsangebot

Um den Weg zum Qualitätssiegel für Sie zu erleichtern, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, auf das Beratungsangebot unserer fachkundigen Dozenten zurückzugreifen. Diese begleiten Sie mit einem auf Ihr Unternehmen und Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Beratungs- und Umsetzungsprogramm. Ein detailliertes Angebot erhalten Sie auf Anfrage.

Mehr Informationen zu den Seminarterminen und -inhalten erhalten Sie auf Anfrage.

## Kooperation mit anderen Qualitätsinitiativen

Die Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH möchte Sie in Ihren ganzheitlichen Qualitätsbestrebungen unterstützen. Deshalb haben Sie die Möglichkeit, Komplettpakete zu buchen. Informationen zu Voraussetzungen und Preisen erhalten Sie auf Anfrage.

Beispiele für Komplettpakete sind:

- ServiceQualität und Deutsche Hotelklassifizierung sowie G-Klassifizierung
- ServiceQualität und Gastgeber „Wanderbares Deutschland“
- usw.

*Informationen zu aktuellen Kooperationen erhalten Sie auf Anfrage.*

# „ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz“

ist eine gemeinsame Initiative von



und den zehn touristischen Regionalagenturen



## **Ansprechpartner:**

ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz  
c/o Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH  
Löhrstr. 103-105, 56068 Koblenz  
Telefon: 0261-91520-0  
info@servicequalitaet-rlp.de  
www.servicequalitaet-rlp.de