

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 u.a.:

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

Termine, Kosten und Anmeldung

Aktuelle Seminartermine in Ihrer Region, die zugehörigen Anmeldeformulare sowie Angaben zu den Zertifizierungs- und Schulungskosten finden Sie auf unserer Homepage. Gern stehen wir Ihnen natürlich auch telefonisch für Rückfragen zur Verfügung.



einfach immer besser



Kontakt und Prüfstelle

ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein
Institut für Management und Tourismus (IMT)
Fachhochschule Westküste
Fritz-Thiedemann-Ring 20, 25746 Heide/Holstein

Tel. +49 (0) 481 - 85 55 546
Fax +49 (0) 481 - 85 55 121
E-mail info@servicequalitaet-sh.de

Oder besuchen Sie uns im Internet unter
<http://www.servicequalitaet-sh.de>



Projektträger:
DEHOGA Schleswig-Holstein e. V.



Projektdurchführung:
Fachhochschule Westküste/
Institut für Management und Tourismus



Projektförderung:
Land Schleswig-Holstein WFG Nordfriesland IHK Schleswig-Holstein



Kunden begeistern mit ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Das Projekt „Qualität und Qualifizierung im Schleswig-Holstein-Tourismus“ wird mit Mitteln im Rahmen des Zukunftsprogramms Wirtschaft gefördert.



ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland ist ein branchenübergreifendes Qualitätsmanagementsystem, das die kontinuierliche und nachhaltige Verbesserung und Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität zum Ziel hat.

ServiceQualität Deutschland ist nicht gleichzusetzen mit exquisiter Ausstattung und hohen Investitionen. Gewinnende Servicequalität erreichen Sie schon mit kleinen Maßnahmen – manchmal kostet das 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

Drei Stufen zu mehr ServiceQualität

Stufe I: Qualitätsgedanken setzen

- Mindestens ein Mitarbeiter des Betriebes wird zum Qualitäts-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 aus Kundensicht werden analysiert und mit Hilfe von Qualitätsbausteinen 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 Qualitäts-Coach bildet sich zum Qualitäts-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 Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland?

- **Die Kunden:** Die Kunden können auf intensive Qualitätsbemühungen des Betriebes vertrauen.
- **Die Betriebe:** Durch die Zertifizierung des Betriebes wird die individuelle Servicequalität kontinuierlich verbessert und nach außen kommuniziert.
- **Die Mitarbeiter:** Die Ausbildungen in den einzelnen Stufen der ServiceQualität sind wertvolle Zusatzqualifikationen.
- **Die Kommunen:** Für Städte und Gemeinden ist die Zertifizierung kommunaler Dienstleister eine interessante Verbesserungs- und Profilierungschance.
- **Das Land:** Die Qualitätsinitiative sorgt für mehr Service im Dienstleistungssektor, schafft Möglichkeiten gemeinsamer Vermarktungsinitiativen und stärkt die Wettbewerbsfähigkeit des Landes Schleswig-Holstein.