

ServiceQualität Deutschland – das sind neben dem Saarland zehn weitere Bundesländer, die sich dem gemeinsamen Ziel verschrieben haben:

Die Dienstleistungsqualität mit Hilfe des bundesweit einheitlichen Qualitätssystems flächendeckend zu sichern und auszubauen.

Informationen zur Initiative finden Sie unter:

[www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de)

## Wer kann mitmachen?

„ServiceQualität Deutschland im Saarland“ ist eine Initiative für die gesamte Tourismus- und Freizeitbranche im Saarland:

- Hotels, Restaurants und Pensionen
- Tourist-Informationen
- Kurbetriebe und -verwaltungen
- Freizeiteinrichtungen
- Kultureinrichtungen und -verbände
- Campingplätze
- Tourismusverbände und -vereine
- Transport- und Verkehrsunternehmen
- Einzelhandel
- u.v.m.



einfach immer besser



## „ServiceQualität Deutschland im Saarland“

### Projektträger:

Tourismus Zentrale Saarland GmbH



### Projektdurchführung:

BFW Berufsförderungswerk Saarland GmbH



### Projektpartner:

DEHOGA Saarland e.V.



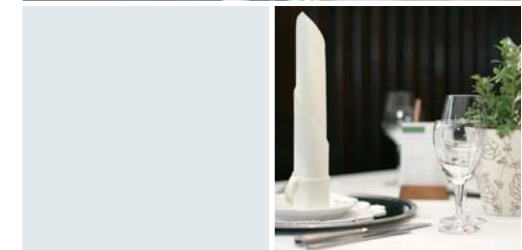
DEHOGA Akademie



IHK Saarland



Dieses Projekt wird gefördert durch das Programm „Lernziel Produktivität“, das aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF) und des Ministeriums für Wirtschaft und Wissenschaft des Saarlandes finanziert wird.



### Ansprechpartner:

„ServiceQualität Deutschland im Saarland“  
c/o Tourismus Zentrale Saarland GmbH  
Franz-Josef-Röder-Straße 17  
66119 Saarbrücken

Telefon: 0681/927 20-30

Fax: 0681/927 20-40

E-Mail: [info@servicequalitaet-saarland.de](mailto:info@servicequalitaet-saarland.de)

Internet: [www.servicequalitaet-saarland.de](http://www.servicequalitaet-saarland.de)

## ServiceQualität Deutschland im Saarland



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND



## Wer profitiert von "ServiceQualität Deutschland"?

### Ihre Kunden und Gäste

erkennen, dass in Ihrem Unternehmen Menschen arbeiten, die dauerhaft und mit System für optimalen Service sorgen.

### Ihre Mitarbeiter

Die Ausbildung zum Qualitäts-Coach ist eine wertvolle Zusatzqualifikation für Ihre Mitarbeiter. Im Rahmen des Projektes können sich alle Mitarbeiter engagieren und in Teams werden neue Serviceideen erarbeitet und umgesetzt. Die Mitarbeiterintegration und -motivation steigt.

### Ihr Unternehmen

Durch das interne Qualitätsmanagement überlassen Sie die Qualität nicht dem Zufall. Die Integration der Mitarbeiter, klare Qualitätsansprüche und Ziele sorgen für ein innovatives und serviceorientiertes Umfeld. Durch die Teilnahme am Projekt stärken Sie Ihr Profil und erarbeiten sich ein Image als serviceorientiertes Unternehmen und erhalten hierdurch neue Vermarktungsmöglichkeiten und Marktchancen.

### Und mehr...

Das branchenübergreifende Angebot sorgt für einen Qualitätsschub in Ihrem direkten Umfeld und der gesamten Dienstleistungskette. Es werden gemeinsame Produktentwicklungen und Vermarktungsinitiativen möglich und dadurch die Wettbewerbsfähigkeit einzelner Anbieter, der Region und des Landes erhöht.



## Der Weg zum optimalen Service

### Starten Sie mit Stufe I

Ausbildung mindestens eines Mitarbeiters aus dem Unternehmen zum Qualitäts-Coach (Dauer: 1,5 Tage).

Der Qualitäts-Coach betreut das Projekt im Betrieb und kennt die Grundlagen, Instrumente und Ziele des Projektes „ServiceQualität Deutschland“.

Gemeinsam mit allen Mitarbeitern werden im Betrieb folgende Aktionen und Maßnahmen umgesetzt:

- **Selbstbeurteilung** – Abläufe aus Kundensicht bewerten und analysieren.
- **Serviceketten** erarbeiten, um einen erfolgreichen Ablauf zu gewährleisten
- **Instrumente zur Qualitätssicherung** – Qualitätsbausteine gemeinsam bearbeiten.
- **Internes Beschwerdemanagement** – als „Verbesserungsmanagement“ im Betrieb installieren
- **Ausarbeiten von konkreten Maßnahmen** zur Qualitätssicherung und -verbesserung (jährliche Aktualisierung)
- **Einreichen aller erforderlichen Unterlagen** bei der Prüfstelle.
- **Das Unternehmen erhält einen Auswertungsbericht** und bei Erreichen der geforderten Mindestkriterien die Auszeichnung „ServiceQualität Deutschland“ für einen Zeitraum von 3 Jahren.

Das Programm hält noch zwei weitere Stufen vor. Bei nachhaltigem Interesse der Unternehmen werden diese im Saarland eingeführt.

## Seminar „Qualitäts-Coach“ – Stufe I

### Leistungen:

Die Seminargebühren beinhalten die 1,5-tägige Ausbildung inklusive Tagungsgetränken, Mittagessen und Seminarunterlagen (Ordner und CD-ROM).

### Preis:

295,- € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer\*

\*Bundesweit einheitlicher Preis. Förderung möglich im Rahmen von „Lernziel Produktivität“, Preis auf Anfrage.

### Termine:

Die Seminare werden dezentral an unterschiedlichen Standorten im Saarland angeboten. Die aktuellen Schulungstermine erhalten Sie auf Anfrage.

### Geschlossene Seminare:

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, das Seminar exklusiv für Ihre Mitarbeiter bzw. für den Ort oder die Region zu organisieren. Konditionen und Preise erhalten Sie auf Anfrage.

## Qualitätssiegel – Stufe I

### Voraussetzungen:

Qualitäts-Coach ist im Unternehmen integriert. Eingereichte Unterlagen entsprechen den Mindestanforderungen. Prüfstelle erteilt die Freigabe zur Auszeichnung.

### Antragsgebühren:

Unternehmen ≤ 15 Mitarbeiter: 230,- € zzgl. MwSt.

Unternehmen > 15 Mitarbeiter: 280,- € zzgl. MwSt.

### Gültigkeit der Auszeichnung:

3 Jahre, jährlich ist eine Aktualisierung der Maßnahmenpläne bei der Prüfstelle einzureichen.

### Leistungen:

Die Antragsgebühren beinhaltet die Prüfung der eingereichten Unterlagen und Dokumentation in einem Auswertungsbericht. Zusätzlich beinhaltet die Gebühr die Kosten für Plakette, Urkunde und Werbematerial.

