

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



Kosten

Kosten für die Schulung: 295,00 Euro* pro Person
Kosten für die Zertifizierung: 230,00 Euro* für Betriebe mit weniger als 15 Mitarbeitern; 280,00 Euro* für Betriebe mit 15 und mehr Mitarbeitern.

Alternativ besteht die Möglichkeit, Schulung und Zertifizierung zu vergünstigten Konditionen im Paket zu kaufen: 499,00 Euro* für Betriebe mit weniger als 15 Mitarbeitern 549,00 Euro* für Betriebe mit 15 und mehr Mitarbeitern.

*Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer

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

Kontakt

ServiceQualität Deutschland in NRW
c/o Tourismus NRW e.V.

Dirk Weidemann, Julia Bauer

Völklinger Straße 4, 40219 Düsseldorf
Telefon: 0211 / 91320 533, Fax: 0211 / 91320 555
Mail: info@q-nrw.de, Web: www.q-nrw.de

Projekträger



Kooperationspartner



Sponsor



**ServiceQualität Deutschland
in NRW**



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.q-nrw.de.

Drei Stufen zum optimalen Service

Stufe I - Qualitätsgedanken setzen

Mindestens ein Mitarbeiter des Betriebes 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 Qualitäts-Bausteinen 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

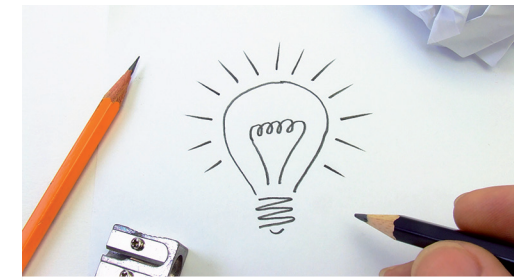
Der Q-Coach bildet sich zum Q-Trainer weiter und lernt so neue Wege kennen, den individuellen Qualitätsstandard im Betrieb objektiv zu prüfen, zu messen und weiter auszubauen.

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.



ServiceQualität
DEUTSCHLAND