

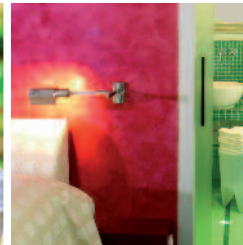
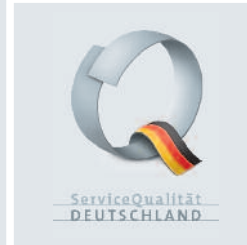
Titelfoto: © DEHOGA Bundesverband/Cordula Giese
 Foto Seite 3 links: © bilderbox - Fotolia.com
 Foto Seite 3 rechts: © Szasz-Fabian Erika - Fotolia.com
 Foto Seite 4 mitte: © Hannes Eichinger - Fotolia.com
 Foto Seite 3 unten: © pressmaster - Fotolia.com
 Foto Seite 4 unten rechts: © olly - Fotolia.com
 Foto Seite 5: © pressmaster - Fotolia.com

einfach immer besser



Träger: Bayerischer Hotel- und Gaststättenverband
 DEHOGA Bayern e.V.

Koordinierungsstelle:
 ServiceQualität Deutschland in Bayern
 Bayern Tourist GmbH (BTG)
 Türkenstraße 7, 80333 München
 Telefon +49 89 28760-0
 Telefax +49 89 28099-31
 info@servicequalitaet-bayern.de
 www.servicequalitaet-bayern.de



Wer profitiert?

Ihre Kunden entscheiden sich zunehmend für Angebote mit qualitativ hochwertigem Service. Steigern Sie mit Hilfe von ServiceQualität Ihre Dienstleistungsqualität!

Ihre Mitarbeiter werden aktiv eingebunden und tragen professionell dazu bei, dass Ihre Kunden sich jederzeit wohlfühlen und Sie weiter empfehlen.

Ihr Unternehmen überlässt Qualität nicht dem Zufall. Ein gesteigertes Qualitätsbewusstsein stärkt zudem die Bindung der Mitarbeiter und Kunden an Ihr Unternehmen.

Bayern steigert branchenübergreifend mit qualitätsbewussten Unternehmen die Attraktivität als Standort. Gemeinsame Produkt- und Vermarktungsinitiativen steigern die Wettbewerbsfähigkeit jedes einzelnen Unternehmens.

ServiceQualität Deutschland in Bayern
 Ausgezeichnet für die Zukunft



Die Qualitätsinitiative ServiceQualität Deutschland in Bayern wird großzügig unterstützt durch:

Bayerisches Staatsministerium für
 Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie



Stand: 9/2009 - Layout: pantamedia GmbH



ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland ist ein branchenübergreifendes Qualitätsmanagement-System, das die kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität zum Ziel hat. Nur wer ein hochwertiges und nachhaltiges Angebot gewährleistet, sichert seinen Erfolg langfristig.

ServiceQualität 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

Das Qualitätsmanagementsystem richtet sich insbesondere an klein- und mittelständische Unternehmen und gibt ihnen einfach umzusetzende Instrumente an die Hand, mit denen sie ihre Qualität und Servicekompetenz systematisch steigern können.

Das Qualitätssiegel ist nach innen gerichtet: Ein Kompliment an Ihre Mitarbeiter/innen, die mit Ideen und Engagement Qualitätsverbesserungen anstoßen und Servicequalität im Unternehmen leben. Nach außen gerichtet: Ein selbstbewusstes Qualitätsversprechen an Ihre Kunden und Gäste!



Drei Stufen zum optimalen Service

Stufe I: Qualitätsgedanken setzen

- Der Qualitäts-Coach lernt die Grundlagen, Mittel und Ziele des ServiceQualitäts-Managements kennen und setzt sie im Unternehmen gemeinsam mit allen Mitarbeitern ein und um.
- Die Erwartungen der Kunden und die Serviceabläufe aus Kundensicht werden analysiert und bestimmt.
- Mit Hilfe von Qualitätsbausteinen werden Servicelücken geschlossen.

Stufe II: Qualität umfassend überprüfen und verbessern

- Der Qualitäts-Coach bildet sich zum Qualitäts-Trainer weiter und lernt so neue Wege kennen, das Qualitätsbewusstsein im Unternehmen objektiv zu prüfen, zu messen und weiter auszubauen.
- Das Unternehmen wird mit Hilfe von Kunden-, Mitarbeiter- und Führungskräftebefragungen sowie eines Mystery-Checks überprüft.

Stufe III: Einführung des Qualitätsmanagement-Systems

- Zusätzlich zur ServiceQualität Deutschland führt das Unternehmen ein Qualitätsmanagement-System, wie z.B. ISO 9001:200 oder EFQM, ein.

Wer kann mitmachen?

ServiceQualität Deutschland in Bayern ist eine Initiative für die gesamte Tourismus- und Freizeitbranche sowie alle anderen Dienstleistungsunternehmen in Bayern:

- Beherbergungsbetriebe (Hotellerie, Privatvermieter, Ferienwohnungsanbieter, Pensionen, Campingplätze usw.)
- Gastronomiebetriebe
- Reiseveranstalter und Reisevermittler
- Kultur- und Freizeiteinrichtungen, Museen
- Bäderbetriebe
- Verkehrsunternehmen
- Messe-, Kongress- und Tagungsanbieter
- Städte- und Gästeführer
- touristische Organisationen, Verbände und Institutionen
- öffentliche Verwaltungen
- Einzelhandels- und Handwerksbetriebe
- sonstige Dienstleistungsunternehmen

