



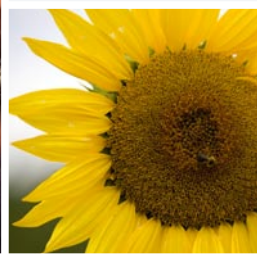
ServiceQualität Deutschland in Baden-Württemberg

Esslinger Str. 8
70182 Stuttgart

Tel: 0711 / 238 58 22
Fax: 0711 / 238 58 99

Mail: info@sq-bw.de
Web: www.sq-bw.de

einfach immer besser



Wer profitiert von der ServiceQualität

Ihre Kunden, die erkennen, dass in Q-Betrieben Menschen arbeiten, die dauerhaft und mit System für optimalen Service sorgen.

Ihre Mitarbeiter, die durch die Ausbildung zum Qualitäts-Coach eine wertvolle Zusatzqualifikation erhalten.

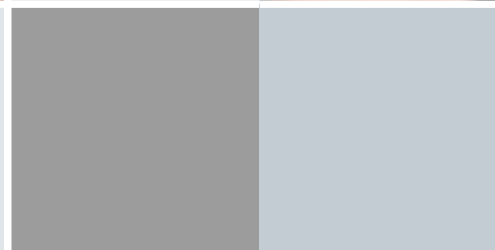
Ihr Unternehmen kommuniziert die gelebte Servicequalität und ein Qualitätsversprechen nach außen, bestätigt durch das Zertifikat ServiceQualität.

Die Kommunen, die durch die Zertifizierung kommunaler Tourismus-Dienstleister hervorragende Verbesserungs- und Profilierungschancen haben.

Die Destination Baden-Württemberg, die einen branchenübergreifenden Qualitätsschub erfährt und damit ihre Wettbewerbsfähigkeit erhöht.



Fotos:
Titel groß: © Yuri Arcurs · fotolia.com
Titel rechts: © TMBW/A. Mende
Titel unten: © Aramanda · fotolia.com
S. 2: © pressmaster · fotolia.com
S. 3 links: © Gabi Moisa · fotolia.com
S. 3 r.o.: © Phaif · fotolia.com
S. 3 l.o.: © p1xel 66 · fotolia.com
S. 5 l.o.: © Inter-Stilist · fotolia.com
S. 5 l.u.: © Yuri Arcurs · fotolia.com
S. 5 rechts: © olly · fotolia.com
Rückseite: © Yuri Arcurs · fotolia.com



ServiceQualität Deutschland in Baden-Württemberg ist eine gemeinsame Initiative von:



ServiceQualität Deutschland in Baden-Württemberg



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Weitere Informationen erhalten sie unter www.sq-bw.de



ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland ist ein branchenübergreifendes Qualitätsmanagement-System, das die kontinuierliche und nachhaltige Verbesserung und Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität zum Ziel hat. Insbesondere kleine und mittelständische Unternehmen werden Instrumente an die Hand gegeben, die Sie darin unterstützen, den heutigen Qualitätsansprüchen der Kunden gerecht zu werden.

Nur wer ein hochwertiges und nachhaltiges Angebot gewährleistet, sichert langfristig seine Wettbewerbsfähigkeit. Mit der Initiative „ServiceQualität Deutschland in Baden-Württemberg“ werden die Dienstleister des Landes bei der Verbesserung ihrer Servicequalität unterstützt. In einem effektiven und kostengünstigen Prozess hilft das Q-Instrumentarium Kundenerwartungen herauszufinden und diese zu erfüllen bzw. zu übertreffen.

Ziele

- Steigerung des Qualitätsbewusstseins in den Unternehmen
- Nachhaltige Sicherung und Verbesserung der Servicequalität
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- aktive Kundenbindung
- Mitarbeiterintegration, -motivation und -förderung
- Kooperation zwischen verschiedenen Dienstleistungsunternehmen



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 Service-Lücken 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 eines Qualitätsmanagement-Systems

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

Kosten und Anmeldung

Seminarpreise

Die Gebühren pro Seminarteilnehmer betragen jeweils 295,- Euro*.

Leistungen: Die Seminargebühr beinhaltet die 1,5 tägige Ausbildung inklusive Tagungsgetränken, Mittagessen und umfangreichen Seminarunterlagen.

Termine

Die Seminare werden dezentral in allen Regionen in Baden-Württemberg durchgeführt. Die aktuellen Termine finden Sie im Internet unter www.sq-bw.de.

Geschlossene Seminare

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

Zertifizierung

Stufe I: Um sich zertifizieren lassen zu können, muss das Unternehmen mindestens einen Qualitäts-Coach beschäftigen. Kosten für Unternehmen bis 15 Mitarbeiter: 230,- Euro*, ab 15 Mitarbeiter: 280,- Euro*

Stufe II: Voraussetzung für die Anmeldung zur Zertifizierung Stufe II ist, dass das Unternehmen ein zertifizierter QI-Betrieb ist und mindestens einen Qualitäts-Trainer beschäftigt. Die Höhe der Zertifizierungsgebühr richtet sich nach dem Aufwand des Mystery Check und beläuft sich auf 810,- Euro* (ohne Übernachtung) bzw. 985,- Euro* (mit Übernachtung).

Stufe III: Betriebe mit gültiger Auszeichnung ServiceQualität Stufe II: 480,- Euro*
Betriebe ohne gültige Auszeichnung ServiceQualität Stufe II: 780,- Euro*

* alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer