



ServiceQualität Deutschland in BremenBremerhaven ist eine Initiative von

- BIS Bremerhaven – Touristik
- BTZ Bremer Touristik-Zentrale
Gesellschaft für Marketing und Service mbH
- DEHOGA Deutscher Hotel- und Gaststättenverband,
Landesverband Bremen und Bremerhaven
- Handelskammer Bremen
- IHK Bremerhaven
- Institut für Wissenstransfer an
der Universität Bremen GmbH (IfW) –
Projektleitung/Koordinierungsstelle Bremen
- WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH

einfach immer besser



Wer profitiert?

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

Bremen und Bremerhaven steigern branchenübergreifend mit qualitätsbewussten Unternehmen ihre Attraktivität als Standort. Gemeinsame Produkt- und Vermarktungsinitiativen steigern die Wettbewerbsfähigkeit jedes einzelnen Unternehmens.

ServiceQualität Deutschland in BremenBremerhaven wird gefördert vom

Senator für
Wirtschaft
und Häfen



Freie
Hansestadt
Bremen



Ansprechpartner



ServiceQualität Deutschland
in BremenBremerhaven
c/o Institut für Wissenstransfer
an der Universität Bremen GmbH
Am Fallturm 1, 28359 Bremen
Telefon: 04 21 – 2 44 55-24
godbersen@ifw.uni-bremen.de
www.servicequalitaet-bremen-bremerhaven.de
www.servicequalitaet-deutschland.de

Fotos: BIS Bremerhaven Touristik, WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH und www.fotolia.de

ServiceQualität Deutschland in BremenBremerhaven



ServiceQualität
DEUTSCHLAND



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 Qualitätssystem richtet sich insbesondere an kleine 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!

Wer kann mitmachen?

ServiceQualität Deutschland in Bremen/Bremerhaven ist eine Initiative für die gesamte touristische Leistungskette sowie andere Dienstleistungsunternehmen.

Ihre Schritte zur Auszeichnung

1. Schulung*

Mindestens ein Mitarbeiter/eine Mitarbeiterin wird zum Qualitäts-Coach ausgebildet, Dauer: 1,5 Tage.
Bundesweiter Preis: 295,- € zzgl. MwSt.

2. Umsetzung im Unternehmen*

Der Qualitäts-Coach setzt die erlernten Qualitätsinstrumente mit den Mitarbeitern gemeinsam um und bereitet die Zertifizierung vor.

3. Einreichung, Prüfung und Zertifizierung*

Nach positiver Bewertung der eingereichten Unterlagen wird das Qualitätssiegel *ServiceQualität Deutschland* verliehen. Das Siegel ist drei Jahre gültig. Jährlich findet eine Ergebniskontrolle und Fortschreibung statt.

Bundesweite Preise:

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

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

* **Besondere Preise und kostenlose Zusatzleistungen der Initiative im Land Bremen entnehmen Sie bitte dem Beiblatt oder kontaktieren Sie uns einfach persönlich.**



Das System in der Praxis

- Der Kunde im Zentrum – von der Angebotsgestaltung bis zum Beschwerdemanagement analysieren Sie Ihr Unternehmen konsequent aus Kundensicht. Systematisch entstehen Lösungen und Ideen, die Kunden überzeugen.
- „einfach immer besser“ – Einfachheit und Praxisbezug des Systems fördern die aktive und zielgerichtete Beteiligung der Mitarbeiter/innen. Motivation und Identifikation steigen; begeisterte Mitarbeiter sorgen für begeisterte Kunden.
- Differenzieren im Wettbewerb – „Q“ ist kein „Gleichmacher“. Das System unterstützt die Unternehmen darin, ihr individuelles Potenzial noch besser zu nutzen.
- Ausbaufähig – das System hält weiterführende Systembausteine, Methoden und Instrumente bereit, mit denen Sie Ihre Qualitätsbemühungen ausbauen können.