

einfach immer besser 



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

lich
Willkommen!



VERZAUBERN SIE IHRE GÄSTE MIT



SERVICE

QUALITÄT

Quelle: Fotolia 

Unsere heutigen Themen...

ServiceQualität Deutschland in Thüringen



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

- **Qualitätsinitiative?!**
- **Wozu brauche ich das in meinem (kleinem) Betrieb – Warum systematische Qualitätsentwicklung ein Muss ist...**
- **Wie kann das funktionieren?**

Also gehen wir ein Stück des Weges...




Was ist die Qualitätsinitiative?



Ziel der ServiceQualität


- nachhaltige und schrittweise Verbesserung der Qualität in touristischen Unternehmen
- Qualitätsstandard festlegen und fördern
- Steigerung des Qualitätsbewusstseins
- Förderung der Zusammenarbeit zwischen touristischen Betrieben und anderen Dienstleistungsunternehmen
- Verbesserung der Kundenfreundlichkeit
- Verbesserung des Preis-/Leistungsverhältnisses



Was ist die Qualitätsinitiative?


III
II
I

	Fokussierung SQD - Stufe II	Intensivierung SQD - Stufe III
Sensibilisierung SQD - Stufe I	Prüfaktivität SVM: Maßnahmenplan Prüfaktivität VM: Stärken-Schwächen-Profil Teamversprechen Qualitätsversprechen Kundenbefragung Mystery Check Führungskräftebefragung Mitarbeiterbefragung	Prüfaktivität SVM: Maßnahmenplan (Endversion) Externes Audit Prüfaktivität Internes Audit und SBM SVM: Maßnahmenplan (Vorschlag) VM: Überblick UN-Ausrichtung SWOT-Profil Qualitätsversprechen Teamversprechen Nachhaltigkeitsversprechen Kundenbefragung Externer Check Mitarbeiterbefragung Führungskräftebefragung ServiceQuellenAnalyse ServiceAbläufe Beschwerdemanagement
Prüfaktivität SVM: Maßnahmenplan VM: ServiceKette/n QualitätsBausteine FB Beschwerdemanagement Qualitätsversprechen Teamversprechen	QualitätsCoach	QualitätsTrainer
	QualitätsCoach	QualitätsManager




Unsere heutigen Themen...

ServiceQualität Deutschland in Thüringen



- **Qualitätsinitiative?!**
- **Wozu brauche ich das in meinem (kleinem) Betrieb – Warum systematische Qualitätsentwicklung ein Muss ist...**
- **Wie kann das funktionieren?**

Also gehen wir ein Stück des Weges...



Warum systematische Qualitätsentwicklung ein Muss ist

Komponenten der Dienstleistungsqualität

- Freundlichkeit
- Zuverlässigkeit
- Fachkompetenz
- Entgegenkommen

Qualitätsbestandteile



- Eco-Camping
- Viabono
- Raumgröße im Hotel
- Telefonanschluss
- Zimmerausstattung
- Hotelbar

Service „Software“



Umwelt Ökologie



Ausstattung „Hardware“





Also Hardware...



..versus Software....





Warum systematische Qualitätsentwicklung ein Muss ist

- sich ändernde Kundenwünsche und Kundenbedürfnisse
- Entfernungen, Grenzen und Sprachen sind kein Hindernis
- zunehmende Mitbewerber aus dem In-/Ausland
- Image ... der Dienstleistungsbranche
- abnehmende Attraktivität des eigenen Angebotes
- Vereinheitlichung des Angebotes (Austauschbarkeit)
- mangelnde Servicebereitschaft und Nutzung der Möglichkeiten
- wechselnde Mitarbeiter
- **Preis-/Leistungsverhältnis wird zu oft das Entscheidungskriterium**

Warum verlieren Unternehmen Kunden

1 % sind gestorben

3 % sind umgezogen

5 % ändern Gewohnheiten

9 % wegen Preisänderung

14 % wegen der Produktivität

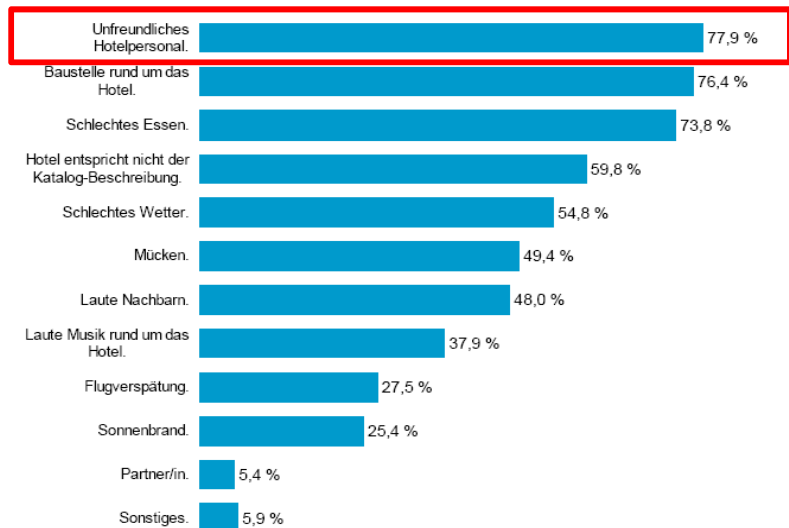
68 % wegen der Servicequalität

Quelle: Qualitätsmonitor



Ergebnisse der Befragung

“Und worüber ärgern Sie sich so richtig in Ihrem Urlaub? Bitte kreuzen Sie sämtliche Punkte an, über die Sie sich ärgern.”



Basis: Mehrfachnennungen möglich.

INNOFACT AG

Vorteile Qualitätsmanagement

Fördert Kundenorientierung und Kundenbindung..

- Gute Qualität bringt mehr als teure Werbung und erhöht die Kundenbindung (mehr Gast- und Kundensicht im Unternehmen).



Vorteile Qualitätsmanagement

Fördert Mitarbeiterorientierung ...

- Qualitätsmanagement bringt zufriedenerer Mitarbeiter und weniger Fluktuation.



Vorteile Qualitätsmanagement

Fördert Prozessdenken ...

- Die Qualität der eindeutig geregelten Einzelprozesse bildet die Qualität des Ganzen.
- Partnerschaften und Kooperationen werden genutzt, um gemeinsame Leistungen zu bündeln.



Vorteile Qualitätsmanagement

Fördert strukturiertes Vorgehen...

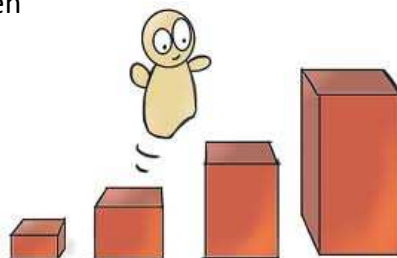
- verbessert und vor allem vereinfacht die interne Kommunikation .
- fördert Qualitätsdenken und aktive, zielgerichtete Beteiligung aller Mitarbeitenden.



Vorteile Qualitätsmanagement

Bringt langfristig mehr Gewinn...

- Start von Verbesserungsprozessen im Unternehmen.
- klare Organisationsstrukturen und Zuständigkeiten.
- effizientes Arbeiten.
- Marketingorganisationen bevorzugen Unternehmen mit Qualitätssiegel.



Qualitätsentwicklung ist nie abgeschlossen, sondern ein langfristiger dynamischer Prozess



Unsere heutigen Themen...

ServiceQualität Deutschland in Thüringen

- **Qualitätsinitiative?!**
- **Wozu brauche ich das in meinem (kleinem) Betrieb – Warum systematische Qualitätsentwicklung ein Muss ist...**
- **Wie kann das funktionieren?**



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Also gehen wir ein Stück des Weges...



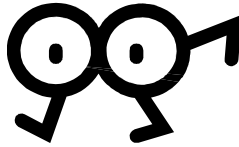


Es geht darum, mit der **Kundenbrille** durch das Unternehmen zu gehen!

- Kundensicht
- Detailbetrachtung

Was ist positiv und kann noch verstärkt werden?

Wo sind die Schnitzer, was muss dringend ausgebügelt werden?



DEHOGA
THÜRINGEN

Service macht den Unterschied

-

und beginnt mit Verstehen.


© WIRKUN-WIRKT-DE



DEHOGA THÜRINGEN

Wie kann das funktionieren?

Auszeichnung ServiceQualität Stufe I
 (= Sensibilisierung, die auf der Selbsteinschätzung des Betriebes beruht)



Prüfstelle

Maßnahmenplan

ServiceKetten
 Analyse der Prozesse aus Kundensicht

QualitätsBausteine
 Reduzierung der Qualitätslücken


Beschwerde-management
 Systematische Auswertung

DEHOGA THÜRINGEN

Wie kann das funktionieren?

ServiceKetten im Tourismus

Dienstleistungsprozesse aus der Sicht der wichtigsten Gästegruppen analysieren, kritische Ereignisse erkennen und Qualitätsstandards festlegen.



← Vorher
Vor Ort
Nachher →

☺
 Information
 Reservation
 ☹

☺
 Reise
 ☹

☺
 Info vor Ort
 ☹

☺
 Verpflegung
 ☹

☺
 Beherbergung
 ☹

☺
 Transport
 ☹


☺
 Aktivität
 Animation
 ☹

☺
 Unterhaltung
 ☹

☺
 Abreise
 ☹

☺
 Nach-
 betreuung
 ☹


☺ = Guter Service ☹ = Kritische Ereignisse



Wie kann das funktionieren?

Auszeichnung ServiceQualität Stufe I

(= Sensibilisierung, die auf der Selbsteinschätzung des Betriebes beruht)



↑

Prüfstelle

↑

Maßnahmenplan

↑

ServiceKetten


Analyse der Prozesse aus Kundensicht

QualitätsBausteine

Reduzierung der Qualitätslücken

Beschwerde-
management

Systematische Auswertung



Wie kann das funktionieren?

Baustein 1
Kundenerwartungen kennen

Baustein 2
Standards definieren

Baustein 3
Standards einhalten


Baustein 4
Versprechen einhalten


Baustein 5
Kundenzufriedenheit kennen

Baustein 6
Partnerschaften und Kooperationen pflegen

Ziele


- Reduzierung der Qualitätslücken
- Qualitätsverbesserung und Qualitätssicherung
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit





Wie kann das funktionieren?

Auszeichnung ServiceQualität Stufe I
(= Sensibilisierung, die auf der Selbsteinschätzung des Betriebes beruht)




↑
Prüfstelle

↑
Maßnahmenplan

ServiceKetten
Analyse der Prozesse aus Kundensicht

QualitätsBausteine
Reduzierung der Qualitätslücken

Beschwerde-management
Systematische Auswertung




Wie kann das funktionieren?

Aufgaben des aktiven Beschwerdemanagements

1	2	3	4	5
Bedeutung bewusst machen	Beschwerden anregen	Beschwerdeannahme	Beschwerdebearbeitung	Beschwerdeauswertung


1. Welche **Bedeutung** haben Beschwerden?
Was will uns der Kunde sagen?
2. Wie können wir Kunden die Möglichkeit geben, **Beschwerden mitzuteilen**?
3. Welche **Verhaltensweisen** müssen beachtet werden?
4. Wie kann ich mit Beschwerden **umgehen**?
5. Wie können wir Beschwerdeinformationen aktiv nutzen?



Wie kann das funktionieren?

Auszeichnung ServiceQualität Stufe I

(= Sensibilisierung, die auf der Selbsteinschätzung des Betriebes beruht)



↑
Prüfstelle

Maßnahmenplan

ServiceKetten


Analyse der Prozesse aus Kundensicht

QualitätsBausteine


Reduzierung der Qualitätslücken

Beschwerde-management

Systematische Auswertung



Erster Maßnahmenplan zum Antrag ServiceQualität Deutschland Stufe I

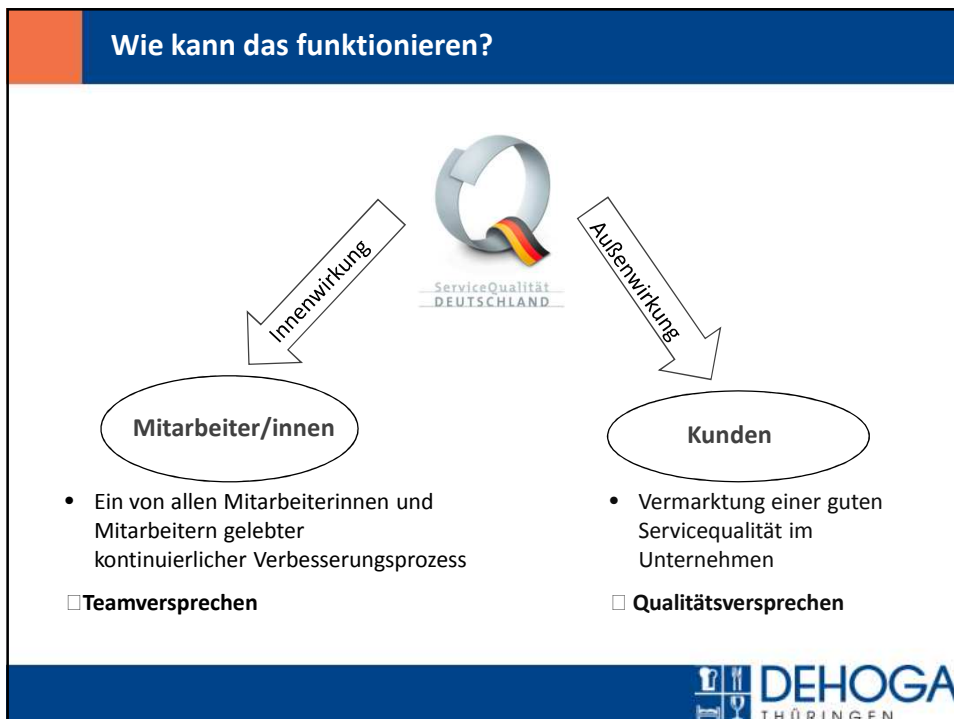


Name des Betriebs: _____
 FK Nr. (bis Ende 12 Monate): _____ Von Monat/Jahr (der Antragsstellung): ____/____/____ Bis Monat/Jahr: ____/____/____

Der erste Maßnahmenplan stellt die von Ihnen ausgewählte Maßnahme zur Qualitätsklärung und Verbesserung dar. Überprüfen Sie oft alle Punkte aus der Servicekette, die in Qualitätssichtfeldern und dem Beschwerdemanagement. Mindestens 5 konkrete Maßnahmen sollen für das erste Jahr der Stufe I vereinbart werden, deren Ergebnis in einem Jahr kontrolliert wird.

Maßnahme Was ist zu tun?	Ziel der Maßnahme Das wollen wir erreichen!	Umsetzung Wie wird die Maßnahme umgesetzt?	Verantwortung Wer?	Termin Wann?	Ergebnis- kontrolle in % ¹
1					%
2					%
3					%
4					%
5					%
6					%
7					%
8					%
9					%
10					%

¹ Erstin 12 Monaten – zur 1. Ergebniskontrolle – ausfüllen und bei der Prüfstelle einreichen.
 Ergebniskontrolle: z.B.: 100% = erfüllt; 75% größtenteils erfüllt; 50% = teilweise erfüllt; 20% = schon angefangen; 0% = (noch) nicht erfüllt; xx% in Arbeit; etc. Version 01-3.1





Und jetzt?

Interesse, die ServiceQualität umzusetzen?

Ja, schon...

Bilderquelle: Fotolia_7493072_Subscription_XL



Nutzen Sie die Fördermöglichkeiten!
Eine Übersicht finden Sie unter
www.q-th.de

Thüringer
Weiterbildungsscheck

Gründercoaching

Bildungsprämie

WeGebAU



Ihr erster Schritt zu mehr ServiceQualität im Unternehmen:

Die nächsten, geschlossenen Seminartermine:

- 28. – 29. Mai 2013 voraussichtlich in Weberstedt
- 24. – 25. Juni 2013 voraussichtlich in Behringen

Sonderpreis: 125 € pro Person

Gleich anmelden über die ausliegenden AnmeldeListen!



**Herzliche Einladung zum
7. Thüringer Q-Tag**

Gleich anmelden
unter www.q-th.de

Am 10.06.2013 findet
ab 11:00 Uhr
im
DEHOGA Thüringen
KOMPETENZENTRUM
der 7. Thüringer Q-Tag statt.

Thema:
Regionale (Service)Qualität nutzen

Freuen Sie sich auf
Bernd Reutemann.

Anmeldung und weitere Infos:
www.q-th.de

10.06.
2013

ServiceQualität
DEUTSCHLAND

ServiceQualität
DEUTSCHLAND

**ServiceQualität Deutschland in Thüringen
HOGA Förderverein Thüringen e.V.**

**Claudia Weber
Witterdaer Weg 3
99092 Erfurt**

**Tel.: 03 61 / 5 90 78 40
Fax: 03 61/ 5 90 78 10
claudia.weber@q-th.de**

**Dirk Ellinger
Tel. 03 61/5 90 78 14
dirk.ellinger@dehoga-thueringen.de**



**DANKE FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT**



Quelle: Savoy Hotel Berlin