

## Präsenzübung

### Service

#### 1.3. Q-Initiative: Servicequalität in Deutschland



#### a) Ziele der Qualitätsinitiative zum Service in Deutschland

Vorrangiges Ziel der seit 2001 wirksamen Initiative "ServiceQualität Deutschland" ist die nachhaltige und kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität von Dienstleistern. Den zertifizierten Leistungsanbietern wird im Rahmen dieser Initiative ein Instrument zur Verfügung gestellt, das hilft, den neuen Gästeansprüchen gerecht zu werden, die Servicequalität zu verbessern und die internationale Wettbewerbsfähigkeit zu gewährleisten.

Im Einzelnen werden folgende Ziele verfolgt:

- Landesweit die Qualität nachhaltig und schrittweise verbessern
- Einen einheitlichen Q-Standard kreieren, fördern und kommunizieren
- Steigerung des Qualitätsbewusstseins
- Förderung von Kooperationen zwischen verschiedenen Dienstleistungsunternehmen
- Verbesserung der Mitarbeiterfreundlichkeit und Kundenbindung
- Verbesserung des Preis-Leistungs-Verhältnisses

Das Qualitätssiegel ist dabei keineswegs nur ein weiteres Siegel, sondern es ist das erste Qualitätszeichen, das die Dienstleistungsqualität berücksichtigt. Es geht nicht um Hardware, sondern um den Servicegedanken und die Unternehmensführung. Die Dienstleistungsqualität soll nachhaltig gestärkt werden, um langfristig die Existenz der teilnehmenden Betriebe zu sichern. Die Praxisrelevanz für die Zielgruppe klein- und mittelständische Unternehmen steht hierbei im Vordergrund.

<http://www.servicequalitaet-bw.de/initiative.html>

Dabei werden folgende Zielgruppen angesprochen:

- 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

**Informieren Sie kurz über das Anliegen der Qualitätsinitiative und die Beteiligten. Weshalb ist eine solche inzwischen landesweite Initiative sinnvoll und notwendig? Was ist den beteiligten Branchen gemeinsam?**

**b) Zuordnen: Q-Gründe**

**Ordnen Sie den Überschriften die passenden Inhalte zu.**

## Q-Gründe

**10 gute Gründe für das Q**

Überschrift	Inhalt
<b>1. Bessere Qualität bedeutet mehr Gewinn.</b>	Die Initiative "ServiceQualität Deutschland" fördert die Kreativität der Dienstleistungen, macht sie schwer kopierbar und verbessert die Marktchancen.
<b>2. Qualitätsmanagement heißt weniger Kosten.</b>	Wer die Qualität weiterentwickelt, trägt zur Imagepflege der Destination bei.
<b>3. Qualität vergrößert den Vorsprung gegenüber den Mitbewerbern.</b>	Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems ist zwar nicht gratis, aber noch viel teurer

	ist es, immer die gleichen Fehler zu machen.
<b>4. Qualitätsmanagement macht kundenfreundlicher.</b>	Neue Gäste zu gewinnen kostet zwischen 5 bis 7 Mal mehr als Stammgäste zu halten.
<b>5. Qualitätsmanagement bringt zufriedener Mitarbeiter und weniger Fluktuation.</b>	Bei Promotionen und in Publikationen werden Betriebe bevorzugt, welche gezielt ihre Qualität entwickeln.
<b>6. Marketingorganisationen bevorzugen Betriebe mit Qualitätssiegel.</b>	Finanzierungen werden an Business-Pläne gekoppelt, die immer häufiger die Einführung von Qualitätsmanagement-Systemen fordern.
<b>7. Qualitätsmanagement verbessert Finanzierungsmöglichkeiten.</b>	Kunden suchen in der touristischen Angebotsvielfalt Orientierungshilfen. Gerade im Hinblick auf die zunehmende Konkurrenz aus dem Ausland ist die Qualität unserer Serviceleistungen ein unersetzlicher Bestandteil.
<b>8. Betriebe mit Qualitätssiegel wirken imagefördernd.</b>	Alle Mitarbeitenden ziehen am gleichen Strang - das merken die Gäste.
<b>9. Hohe Dienstleistungsqualität bringt Wettbewerbsvorteile.</b>	Weil sie in die Einarbeitung und Umsetzung des Qualitäts-Programms einbezogen werden, sind Mitarbeitende motivierter, zufriedener und treuer.
<b>10. Gute Qualität bringt mehr als teure Werbung und erhöht die Kundenbindung.</b>	Bessere Leistungen schlagen sich unmittelbar auf den Geschäftserfolg nieder. Wiedergutmachungskosten werden vermindert und die Kundenbindung gefördert.

Haben Sie alles richtig gemacht? Hier ist die Lösung.

## Q-Gründe

### 10 gute Gründe für das Q

Überschrift	Inhalt
<b>1. Bessere Qualität bedeutet mehr Gewinn.</b>	Bessere Leistungen schlagen sich unmittelbar auf den Geschäftserfolg nieder. Wiedergutmachungskosten werden vermindert und die Kundenbindung gefördert.
<b>2. Qualitätsmanagement heißt weniger Kosten.</b>	Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems ist zwar nicht gratis, aber noch viel teurer ist es, immer die gleichen Fehler zu machen.
<b>3. Qualität vergrößert den Vorsprung</b>	Kunden suchen in der touristischen Angebotsvielfalt Orientierungshilfen. Gerade im Hinblick auf

<b>gegenüber den Mitbewerbern.</b>	die zunehmende Konkurrenz aus dem Ausland ist die Qualität unserer Serviceleistungen ein unersetzlicher Bestandteil.
<b>4. Qualitätsmanagement macht kundenfreundlicher.</b>	Alle Mitarbeitenden ziehen am gleichen Strang - das merken die Gäste.
<b>5. Qualitätsmanagement bringt zufriedener Mitarbeiter und weniger Fluktuation.</b>	Weil sie in die Einarbeitung und Umsetzung des Qualitäts-Programms einbezogen werden, sind Mitarbeitende motivierter, zufriedener und treuer.
<b>6. Marketingorganisationen bevorzugen Betriebe mit Qualitätssiegel</b>	Bei Promotionen und in Publikationen werden Betriebe bevorzugt, welche gezielt ihre Qualität entwickeln.
<b>7. Qualitätsmanagement verbessert Finanzierungsmöglichkeiten.</b>	Finanzierungen werden an Business-Pläne gekoppelt, die immer häufiger die Einführung von Qualitätsmanagement-Systemen fordern.
<b>8. Betriebe mit Qualitätssiegel wirken imagefördernd.</b>	Wer die Qualität weiterentwickelt, trägt zur Imagepflege der Destination bei.
<b>9. Hohe Dienstleistungsqualität bringt Wettbewerbsvorteile</b>	Die Initiative "ServiceQualität Deutschland" fördert die Kreativität der Dienstleistungen, macht sie schwer kopierbar und verbessert die Marktchancen.
<b>10. Gute Qualität bringt mehr als teure Werbung und erhöht die Kundenbindung.</b>	Neue Gäste zu gewinnen kostet zwischen 5 bis 7 Mal mehr als Stammgäste zu halten.

### c) Q-Informationen einholen

#### Q-Inhalte

Die Initiative "ServiceQualität Deutschland" bietet interessierten Betrieben die Möglichkeit, in einem dreistufigen Verfahren die Servicequalität im eigenen Unternehmen nachhaltig und kontinuierlich zu verbessern. Mindestens einem der Mitarbeiter werden in unseren Schulungen die Grundlagen und die nötigen Instrumente zur Implementierung des Systems im Betrieb vermittelt. Gemeinsam mit den Kollegen wird dann die Zertifizierung des Betriebs durchgeführt.

#### Das Dreistufensystem:

Stufe I: Qualitätsaufbau und Entwicklung mit dem Schwerpunkt Servicequalität

Stufe II: Qualitätssicherung mit dem Schwerpunkt Servicequalität

Stufe III: Total Quality Management-System

Informieren Sie sich über die Inhalte der drei Zertifizierungsstufen und geben Sie sie kurz gefasst schriftlich wieder.

Quelle: <http://www.servicequalitaet-bw.de/inhalte.html>

### d) Pressemitteilung wiedergeben

**Lesen Sie die nachstehende Pressemitteilung, fertigen Sie dazu Stichpunkte an und arbeiten Sie eine kurze Powerpoint-Präsentation aus.**

**Informieren Sie Ihre Gruppe anhand dieser Stichpunkte und der Powerpoint-Präsentation.**

### **Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland**

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe rund um die touristische Servicekette ausgerichtet ist. Dazu zählen nicht nur Betriebe in Gastronomie und Hotellerie, sondern auch Arztpraxen, Banken und Taxiunternehmen. Über 13.500 ausgebildete Qualitäts-Coaches und mehr als 2.100 ausgezeichnete Betriebe arbeiten schon jetzt stetig an Maßnahmen zur Serviceoptimierung, die speziell auf die Unternehmen zugeschnitten sind. Zertifiziert werden sie dafür mit dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Die Initiative soll zum Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Deutschlandtourismus werden. Damit werden Arbeitsplätze gesichert und die Position des Reiselandes Deutschland nachhaltig gestärkt. Denn die Reisenden wissen: Service macht den Unterschied! Finanziell förderte das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie in der Startphase die Koordinierung von ServiceQualität Deutschland. Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen beteiligen sich an dieser bundesweiten Qualitätsinitiative.

Alle Informationen zum bundesweiten Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland finden Sie auf der Internetseite [www.servicequalitaet-deutschland.de](http://www.servicequalitaet-deutschland.de).

#### **Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an:**

Kooperationsgemeinschaft  
ServiceQualität Deutschland  
c/o Deutscher Tourismusverband e.V.  
Nicole Habrich, Tel. 02 28 / 985 22 14  
[habrich@deutschertourismusverband.de](mailto:habrich@deutschertourismusverband.de)  
Tourismus-Marketing GmbH Baden-  
Württemberg  
c/o ServiceQualität Baden-Württemberg  
Katrin Grunow, Tel. 07 11 / 238 58 22  
[k.grunow@tourismus-bw.de](mailto:k.grunow@tourismus-bw.de)

[http://www.servicequalitaet-bw.de/fileadmin/user\\_upload/Downloads\\_BW/091126\\_laenderreihe\\_bw.pdf](http://www.servicequalitaet-bw.de/fileadmin/user_upload/Downloads_BW/091126_laenderreihe_bw.pdf)

#### **e) Qualitätszertifizierungen**

**Informieren Sie sich im Internet über weitere Qualitätszertifizierungen.**

**Weshalb nimmt dieser Trend zu?**