

IMT

Institut für Management und Tourismus

**Mit kleinen Maßnahmen zum Erfolg -
Kunden begeistern mit ServiceQualität Deutschland**



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Prof. Dr. Anja Wollesen

Schleswig
03. 03. 2016

ServiceQualität Deutschland – Ein Schulungs- und Zertifizierungsprogramm

- Warum ServiceQualität?
- Inhalte der Initiative ServiceQualität Deutschland
- Was spricht für eine Teilnahme?
- Was sind Vorteile der Q-Gemeinschaft?



I. Warum Servicequalität?

„Servicequalität bindet Kunden“

Zahlen der Marktforschung beweisen, dass Unternehmen durch schlechte Servicequalität Kunden verlieren.

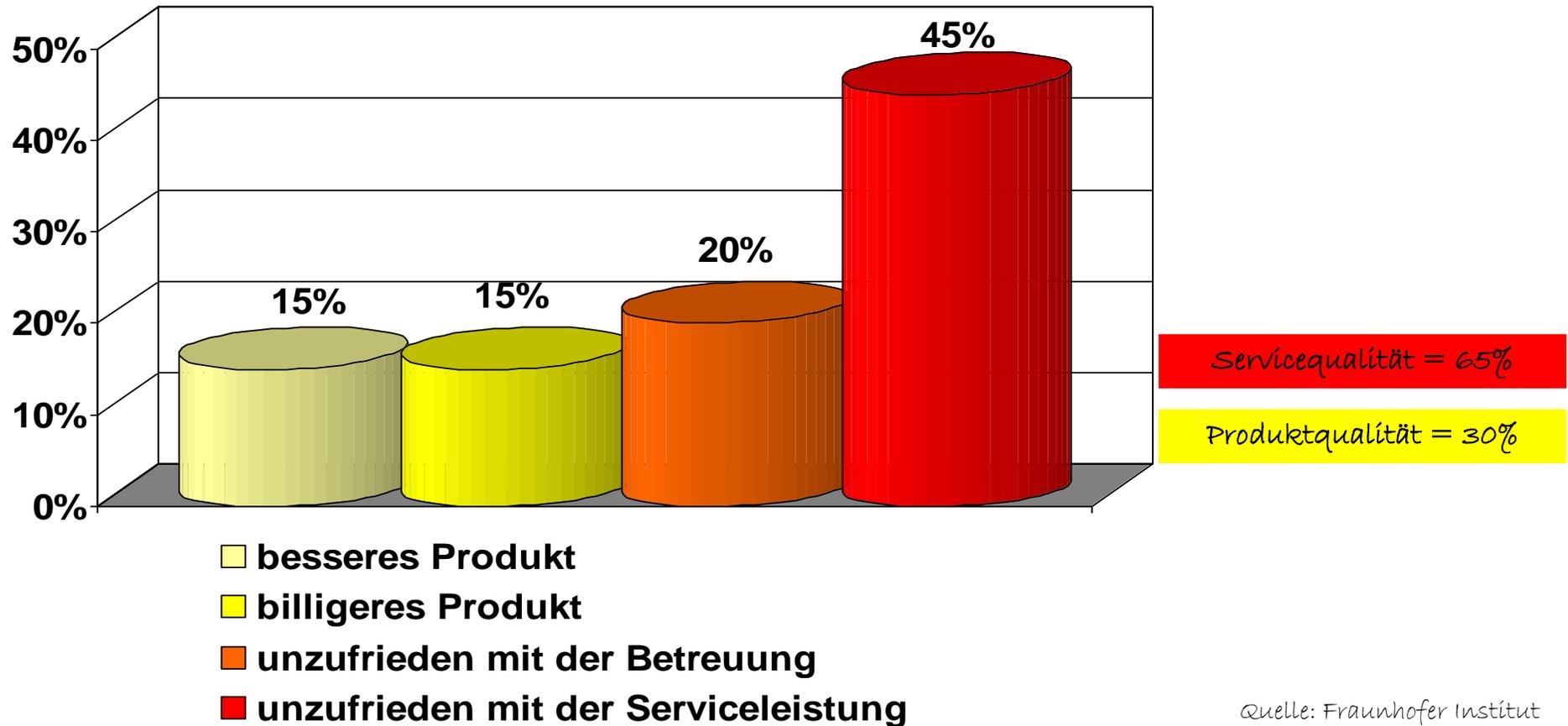
Warum verliert man Kunden?

- ➔ 1 % sterben weg
- ➔ 3 % ziehen weg
- ➔ 5 % ändern ihre Kaufgewohnheiten
- ➔ 9 % wegen der Preisänderungen
- ➔ 14 % wegen der Produktqualität
- ➔ **68 % wegen schlechter Servicequalität**



Quelle: Kundenbarometer Deutschland, 2000

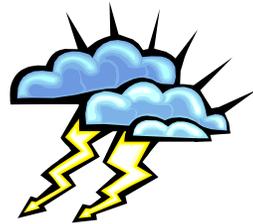
Warum gehen Kunden zur Konkurrenz?



Quelle: Fraunhofer Institut

Wussten Sie schon....

100 Beschwerden bedeuten, ...



... dass es eigentlich 2.500 Anlässe gab, sich über uns zu beschweren. Nur **4%** der verärgerten Kunden beschweren sich.

... dass sich 2.400 verärgerte Kunden **nicht** bei uns gemeldet haben. Diese **erzählten** es aber jeweils 10 Bekannten **weiter**.

... dass somit 24.000 Menschen, die vielleicht Kunden geworden wären, von unserer **Nichtqualität** erfahren haben; wir aber noch nicht.

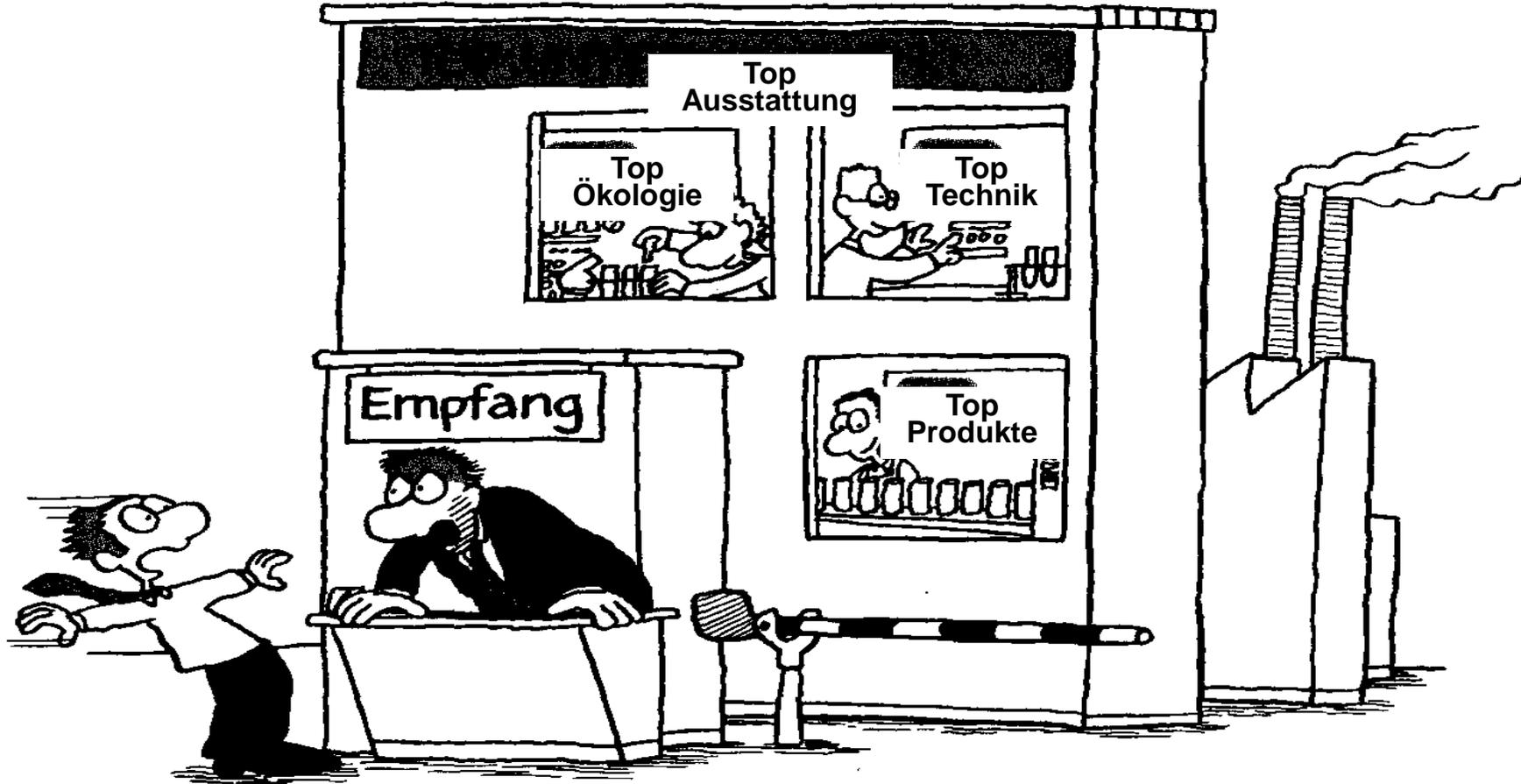
... dass uns die **Verbesserungsvorschläge** von 2.400 verärgerten Kunden fehlen. Ganz sicher sind uns diese Kunden auch verloren gegangen.

Die Praxis zeigt:

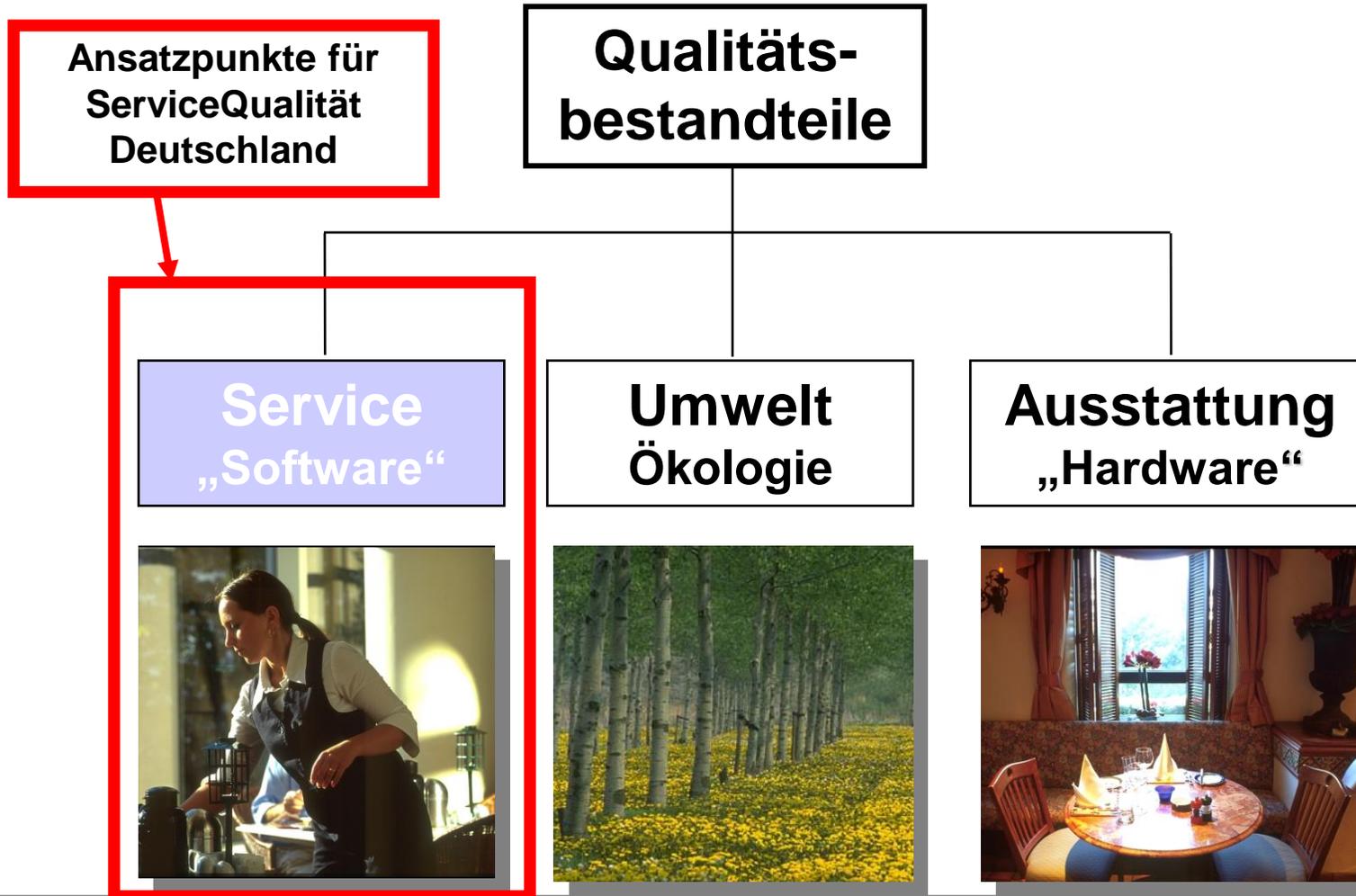


1 x Nichtqualität kann erst durch **XXL Qualität**
wieder ausgeglichen werden.

Qualität bedeutet: Alles muss stimmen!

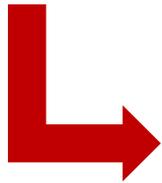


Qualitätsarten



Frage: Was ist Servicequalität?

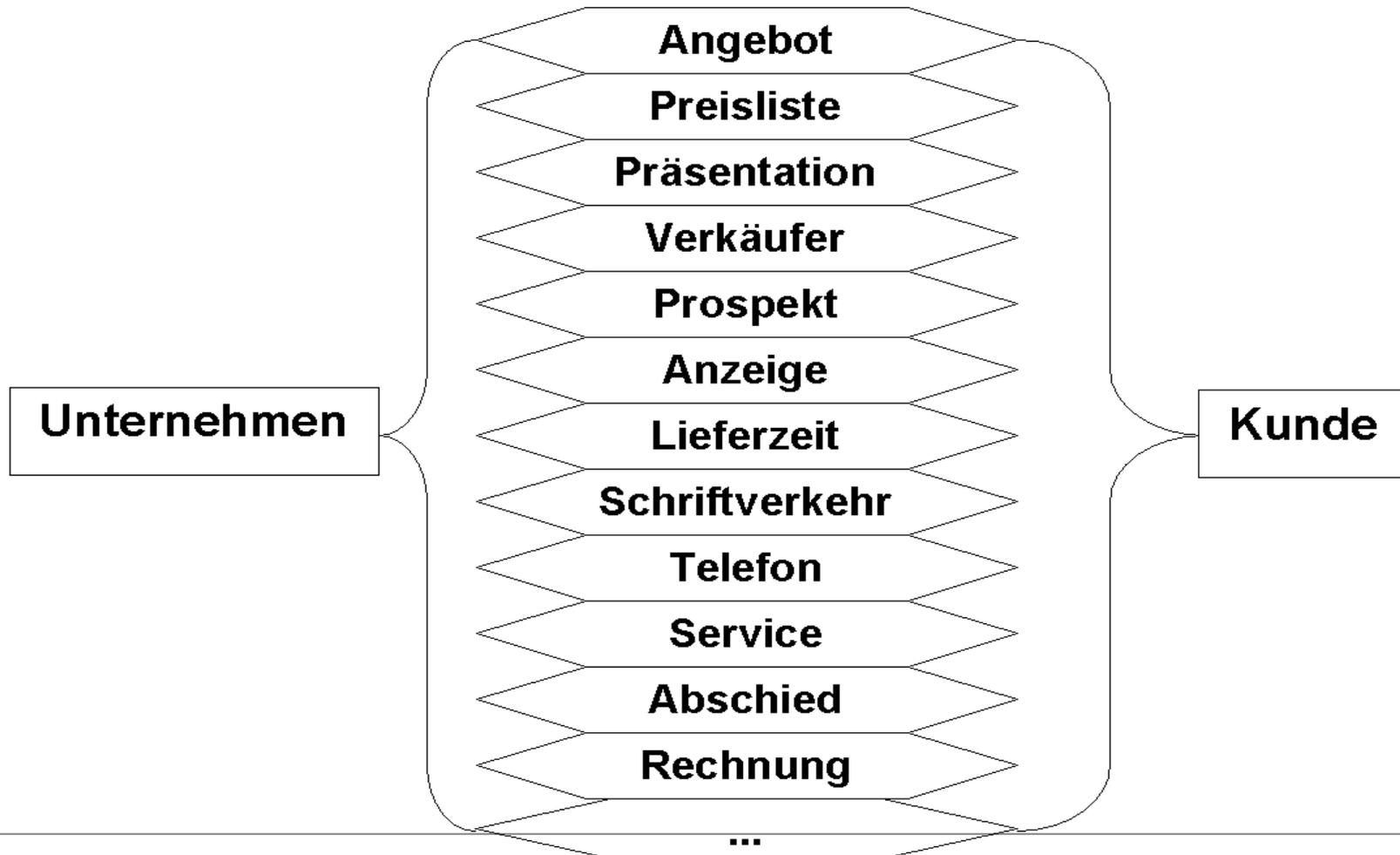
Servicequalität ist die **Erfüllung** und am Besten das **Übertreffen** der **Anforderungen** und **Erwartungen** des Kunden!



Sie entsteht an vielen Schnittstellen und Kontaktmöglichkeiten zum Kunden

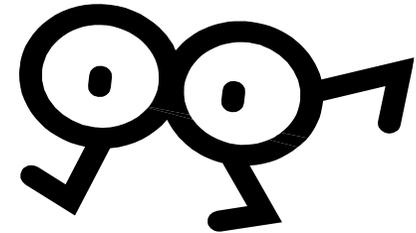
Wo sehen Sie mögliche
Kontaktpunkte zwischen
Betrieb und Kunden?

Kontaktpunkte zwischen Kunde und Betrieb



Qualität kann produzieren....

- ... wer die Kundenerwartungen kennt.
- ... wer die Kunden(un)zufriedenheit kennt.
- ... wer es nicht *Allen* recht machen will.
- ... wer Einfluss auf die Kundenerwartungen nimmt.
- ... wer die besondere Bedeutung von Servicequalität kennt.



Vorsicht – Echtheit entscheidend!

Kundenorientierung:
Ein Prozeß permanenter
Qualitätsverbesserung

JIT Management Institut
Düsseldorf



www.tominaga.de 0211 7570786



Wettbewerbsvorteil Qualitätsmanagement

II. Inhalte der Initiative ServiceQualität Deutschland

Was steckt dahinter?



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

- Qualifizierungsmaßnahmen für Betriebsinhaber, Führungskräfte und Mitarbeiter
- Zertifizierung des Betriebes / Erlangung des Qualitätssiegels „Q“ für den Service

⇒ Ein ***kontinuierlicher*** Verbesserungsprozess

ServiceQualität Deutschland

Das Schulungs- und Zertifizierungsprogramm



Effekt nach INNEN:

Ein kontinuierlicher
Verbesserungsprozess

Analyse der Servicequalität aus
Sicht des Kunden

Effekt nach AUSSEN:

Vermarktung einer guten
Servicequalität im Unternehmen

Kundensignal:

*„Hier bin ich richtig, hier kümmert
man sich um mich“*

Die Zielgruppen der ServiceQualität...

... sind Leistungsträger aller Dienstleistungsbereiche.



ServiceQualität
DEUTSCHLAND



ALLE 16 Bundesländer sind Kooperationspartner

- 2007 Start der Initiative in Schleswig-Holstein
- 2010 - EIN bundesweit einheitliches Qualitätssiegel für die Servicequalität
- Vermarktung EINER Marke
- Deutschlandweite Koordination über den Deutschen Tourismus Verband (DTV)
- Nutzung eines einheitlichen, dreistufigen Systems



ServiceQualität Deutschland in Zahlen:

Bundesland	Stufe I	Stufe II	Stufe III
Baden-Württemberg	241	33	10
Bayern	331	31	2
Berlin	38	6	
Brandenburg	317	29	7
Bremen/ Bremerhaven	24		
Hamburg	18		1
Hessen	119	6	2
Mecklenburg-Vorpommern	54	5	
Niedersachsen	298	31	1
Nordrhein-Westfalen	311	15	6
Rheinland-Pfalz	472	20	6
Saarland	129	7	1
Sachsen	223	20	1
Sachsen-Anhalt	107	36	
Schleswig-Holstein	102	12	3
Thüringen	79	25	
Anzahl Gesamt	2.863	276	40



Deutschland
 – 8.961 Betriebe mit mind. einem Q-Coach

Schleswig-Holstein
 – 777 Betriebe mit mind. einem Q-Coach

Die 3 Stufen des Programms

Stufe I:



Qualität begeistert entwickeln und leben (Sensibilisierung)

Aufbau und Entwicklung von Qualität im Betrieb mit dem Schwerpunkt Servicequalität.
Basis ist die **Selbsteinschätzung** des Betriebs.

Stufe II:



Qualität nachhaltig sichern, prüfen und bewerten (Fokussierung)

Sicherung der Qualität im Betrieb mit den Schwerpunkten Führungsqualität, Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.
Basis ist eine **Fremdeinschätzung**.

Stufe III:



Qualität ganzheitlich stärken und kontinuierlich verbessern (Intensivierung)

Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im Unternehmen aufbauend auf den Stufen I und II.
Basis sind Selbst- und Fremdeinschätzung

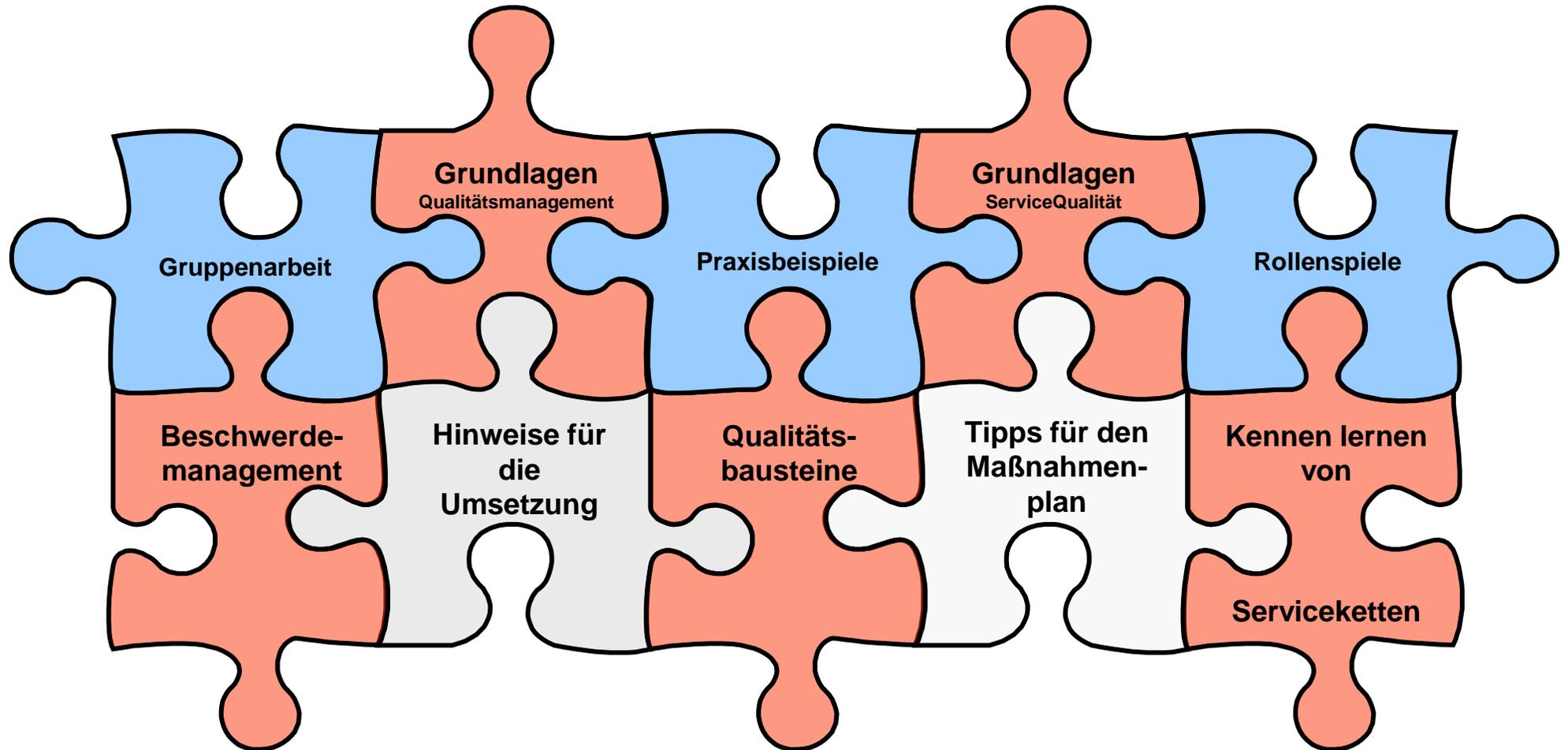
Der Weg zur 1. Stufe

1. Schritt

Ausbildung
mind. eines
Mitarbeiters zum
QualitätsCoach



Inhalte der QualitätsCoach Ausbildung



Der Weg zur 1. Stufe

1. Schritt

Ausbildung
mind. eines
Mitarbeiters zum
Qualitäts-Coach

2. Schritt

Erarbeitung der Instrumente:

- Serviceketten
- Qualitätsbausteine
- Beschwerdemanagement
- Erstellung Maßnahmenplan

individuell im eigenen Betrieb

3. Schritt

Einreichung
der
Unterlagen
beim IMT

4. Schritt

Prüfung
und
Verleihung

5. Schritt

Jährliche
Kontrolle und
Neueinreichung
eines Maß-
nahmenplans

...



III. Was spricht für eine Teilnahme von Ihnen an der Initiative?



O-Töne von der Q-Basis: Stimmen zertifizierter Betriebe

„Viele Ideen wären im Betrieb ohne SQD einfach nie zustande gekommen – die Initiative liefert einen unheimlich guten Output.“

„Unser Anspruch ist es, eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und das funktioniert nur durch konstante Qualität mit hohen Qualitätsstandards.“

„Viele Mitarbeiter werden mit ins Boot geholt und ich habe das Gefühl, dass sie Spaß am Mitgestalten haben.“

„Unser Credo ist zeitnahe und aussagekräftiges Handeln – SQD hilft uns noch schneller zu reagieren.“

„SQD hat uns dabei geholfen, noch mehr auf Feinheiten zu achten.“

„Das System stößt einen immer wieder an, die Servicequalität im Betrieb weiterzuentwickeln.“

Gäste kennen & Strukturen schaffen



Service-Ideen unserer Q-Betriebe



Stärkung des Teamgedankens




gemeinsam Ziele erreichen
gemeinsam Lücken erkennen
gemeinsam besser werden

Partnerschaft und Kooperationen: Vorteile



Kooperation
hat viele
Vorteile



...dazu braucht man
die Fähigkeit und
Bereitschaft zur
Kooperation!

Höhere Effektivität, Effizienz der
eingesetzten Mittel

kollektive Problemlösung = nachhaltige
Konfliktlösung

Synergien durch Zusammenwirken
bislam getrennt agierender Akteure

Innovation durch das Zusammenführen
verschiedener Kompetenzen

Integration / Mitwirkung / Beteiligung /
Mobilisierung

Austausch / Wissen(-management) /
Qualifikation

Vorteile durch regionale Kooperationen und Netzwerke

- Geschlossene Seminare
- Zusammenschluss zertifizierter Unternehmen
- Q-Zirkel & Stammtische
- Gemeinsame Vermarktung



Starke Partner!

Gemeinsame Vision!

Sympathie!

Standortvorteile entwickeln

Gemeinsame Zielsetzung

voneinander lernen

Austausch!

Win Win für alle!



10 gute Gründe für das „Q“...

- Kunden*bindung* erhöhen
- Kunden*neugewinnung* forcieren
- Innovationsschub im Betrieb leisten
- Service- und Qualitätsbewusstsein schärfen
- *Mitarbeiter*motivation und -identifikation fördern



Reguläre Kosten für die Teilnahme

Schulungen zum Qualitäts-Coach

- Seminargebühr 295,- €*
- geschlossene Schulung 1.800 (bis 10 TN), 2.200 (bis 14 TN), 2.500 €* (bis 20 TN)

Prüfgebühren der Zertifizierung in Stufe I (für drei Jahre)

- pro Betrieb (bis 5 Vollbeschäftigte) 295,- €* p. Betrieb (ca. 98,- pro Jahr)
- pro Betrieb (6-20 Vollbeschäftigte) 395,- €* p. Betrieb (ca. 131,- pro Jahr)
- pro Betrieb (ab 21 Vollbeschäftigte) 495,- €* p. Betrieb (ca. 165,- pro Jahr)

Prüfgebühren Q-Gemeinschaft (für 3 Jahre)

- Antrag der Q-Gemeinschaft 280,- Euro*
- gemeinsamer Workshop (zzgl. RK Dozent) 500,- Euro*



* alle Preise zzgl. MwSt.

Nächste Schulung zum Q-Coach:
24-25.03.16, Neumünster
Weitere Schulungstermine unter:
www.q-deutschland.de

Träger & Förderer von ServiceQualität Deutschland in SH

Projektträger und -durchführer:

Institut für Management und Tourismus (IMT)
an der Fachhochschule Westküste



Finanzielle Förderung:

Landesmittel



ZUKUNFTSprogramm
Wirtschaft

Investition in Ihre Zukunft

Fachhochschule Westküste, Heide



Das Team im IMT

Wissenschaftliche Beratung

Dr. Carola May

Tel. 0481 / 85 55 546 E-Mail: may@fh-westkueste.de



Projekt ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein

Monika Sußner, B.A.

Tel. 0481 / 85 55 522 E-Mail: sussner@fh-westkueste.de



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

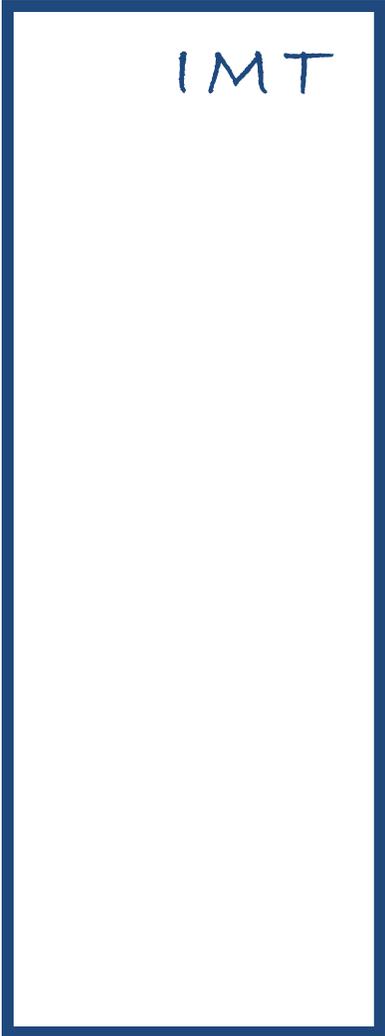


Impressum

Herausgeber & Ansprechpartner

Fachhochschule Westküste
Institut für Management und Tourismus (IMT)
Fritz-Thiedemann-Ring 20
25746 Heide/Holstein

Institut für Management und Tourismus, März 2016
www.imt-fhw.de



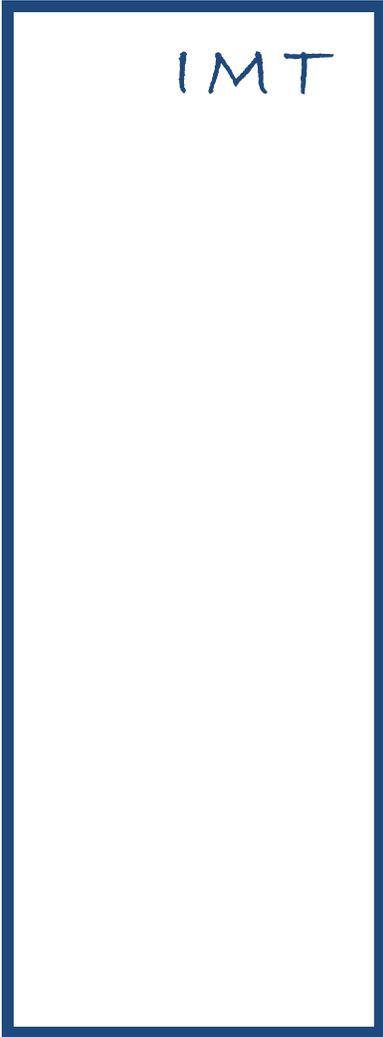
IMT

Copyright

Sämtliche Inhalte dieser Dokumentation in Form von Strategien, Modellen, Konzepten, Schaubildern, Analysen und Schlussfolgerungen sowie sonstigen geistigen Schöpfungen sind als geistiges und schöpferisches Eigentum urheberrechtlich geschützt. Eine Verwendung auch in Teilen gegenüber Dritten darf nur unter ausdrücklicher Genehmigung und Quellenangabe des Autors erfolgen, mit Ausnahme der Inhalte, die durch eine gesonderte Quellenangabe gekennzeichnet sind. Durch Übergabe dieser Dokumentation erhält der direkte Empfänger ein zeitlich befristetes, einfaches Nutzungsrecht an den urheberrechtlich geschützten Leistungen. Eine gewerbliche Nutzung außerhalb schriftlich geschlossener Vereinbarungen ist ausgeschlossen. Der Empfänger ist nicht berechtigt, diese Dokumentation oder Teile davon oder Inhalte davon zu verändern, zu veröffentlichen oder zu verbreiten. Sämtliche Inhalte unterliegen der Geheimhaltung.

Institut für Management und Tourismus, März 2016

www.imt-fhw.de



IMT