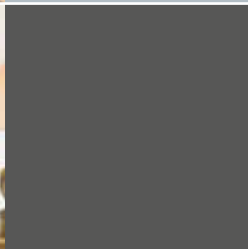




einfach immer besser



Kosten der Stufe I

Kosten für die Schulung: 295,00 € pro Person

Kosten für die Zertifizierung:

Betriebe bis 5 Vollbeschäftigte 295,00 €

Betriebe 6 – 20 Vollbeschäftigte 395,00 €

Betriebe ab 21 Vollbeschäftigte 495,00 €

*Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer

Kontakt

ServiceQualität Deutschland in NRW

c/o Tourismus NRW e.V.

Dirk Weidemann, Julia Bauer

Völklinger Straße 4, 40219 Düsseldorf

Telefon: 0211 / 9 13 20 533, Fax: 0211 / 9 13 20 555

Mail: info@q-nrw.de, Web: www.q-nrw.de



Wer profitiert?

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

Nordrhein-Westfalen steigert branchenübergreifend mit qualitätsbewussten Unternehmen die Attraktivität als Standort. Gemeinsame Produkt- und Vermarktungsinitiativen steigern die Wettbewerbsfähigkeit jedes einzelnen Unternehmens.

ServiceQualität Deutschland in NRW

Ausgezeichnet für die Zukunft

Projekträger



Kooperationspartner



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 mehr als exquisite Ausstattung. Statt hoher Hardwareinvestitionen bringen oft kleine verhaltensorientierte Maßnahmen Überraschungseffekte, die zu positiver Arbeitsatmosphäre und Erlebnisqualität in Ihrem Betrieb führen.

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 Qualitätsmanagementsystem richtet sich insbesondere an klein- 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 zum einen nach innen gerichtet: Ein Kompliment an Ihre Mitarbeiter/innen, die mit Ideen und Engagement Qualitätsverbesserungen anstoßen und ServiceQualität im Unternehmen leben. Zum anderen ist es nach außen gerichtet: Ein selbstbewusstes QualitätsVersprechen an Ihre Kunden und Gäste!



ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland ist eine Initiative für die gesamte Dienstleistungsbranche wie beispielsweise:

- Tourismusorganisationen, Verbände und Institutionen
- Beherbergungsbetriebe (Hotellerie, Privatvermieter, Ferienwohnungsanbieter, Pensionen, Campingplätze etc.)
- Gastronomie
- Einzelhandel
- Handwerk
- Reiseveranstalter und Reisevermittler
- Kultur- und Freizeiteinrichtungen, Museen
- Bäderbetriebe
- Verkehrsunternehmen
- Messe-, Kongress- und Tagungsanbieter
- Banken und Versicherungen



Ein dreistufiges System

Stufe I: Sensibilisierung

Gemeinsam mit den Mitarbeitern setzen Sie die in einem Seminar erlernten Grundlagen, Mittel und Ziele der ServiceQualität im Betrieb ein und um: Sie analysieren die Service-Abläufe aus Kundensicht und schließen Servicelücken mit Hilfe von QualitätsBausteinen.

Der Betrieb erhält nach Erarbeitung und Einreichung der Zertifizierungsunterlagen durch den QualitätsCoach das QualitätsSiegel ServiceQualität Deutschland Stufe I zunächst für drei Jahre.

Stufe II: Fokussierung

Ihr QualitätsCoach bildet sich zum QualitätsTrainer 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 MysteryChecks überprüft.

Stufe III: Intensivierung

Der QualitätsManager komplementiert aufbauend auf den Inhalten der Stufe I und II Ihr betriebliches ServiceQualitäts-Managementssystem.



ServiceQualität
DEUTSCHLAND