# Informationsblatt zur ServiceQ Zertifizierung

ServiceQ ist eine deutschlandweite Qualitätsinitiative zur nachhaltigen Verbesserung von Kundefreundlichkeit, Dienstleistungen und Service. Ihren Betrieben bietet ServiceQ ein einfaches Qualitätsmanagementsystem, das hilft, die Qualität des Betriebs kontinuierlich zu optimieren und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

**Stufe I** vermittelt Ihnen die Grundlagen für ein Qualitätsmanagementsystem in Ihrem Betrieb. Mindestens ein Mitarbeiter mit Führungsverantwortung wird zum QualitätsCoach ausgebildet und für die Umsetzung und Anleitung sämtlicher Verbesserungsprozesse geschult.

Die fortwährende Sicherung und Steigerung der Kundenzufriedenheit steht dabei genauso im Fokus wie das Betriebsklima. Ihr Kunde, innerbetriebliche Abläufe, Interaktion und Kommunikation werden unter die Lupe genommen, um hieraus jährlich praxisorientierte Maßnahmen zu generieren. Neben diesen Maßnahmen und deren Erfolgskontrolle werden auch Team- und Qualitätsversprechen abgegeben, die für Mitarbeitermotivation und Mitarbeitereinbeziehung sowie für die ganz individuelle Qualität Ihres Betriebes stehen.
Haben Sie die Anforderungen von ServiceQualität Deutschland laut Prüfstelle erfüllt, wird Ihrem Betrieb das Qualitätssiegel SQD Stufe I verliehen.

- Ausbildung zum QualitätsCoach (1-tägiges Seminar in der Region Saaleland)
- Bearbeiten der QI-Instrumente im Online-Tool
- Entwickeln von Maßnahmen zur Steigerung der Servicequalität
- Umsetzungs-Workshop zum Einreichen der Zertifizierungsunterlagen (ca. 1,5 h)
- Prüfbericht mit Anmerkungen und Anregungen zur Servicequalität
- Bei erfolgreicher Prüfung erhält Ihr Betrieb die Zertifizierung für drei Jahre
- Jährliches Aktualisieren des Maßnahmenplans

Sie lernen:
- die Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Analyse der Gäste- und Kundenerwartungen
- Erstellen von ServiceKetten
- Entwicklung von QualitätsBausteinen
- Grundlagen zum Beschwerdemanagement
- Erarbeiten von Maßnahmenplänen

Sie erkennen:
- die Erwartungen Ihrer Kunden und Gäste
- die Schwächen Ihrer Dienstleistung, Lücken in der Angebotspalette
- den Wert von Servicequalität
- dass Beschwerden adäquat zu behandeln sind
- die Bedeutung von Arbeitsabläufen, die sich an Kundenwünschen orientieren

**Seminargebühr Ausbildung zum QualitätsCoach (übernimmt TTV)**
€ 295,- zzgl. MwSt. pro Person

**Zertifizierungsgebühr (übernimmt Partner)**
orientiert sich nach der Unternehmensgröße:
€ 295,- zzgl. MwSt. bei 1 – 5 Vollzeitbeschäftigten
€ 395,- zzgl. MwSt. bei 6 – 20 Vollzeitbeschäftigten
€ 495,- zzgl. MwSt. ab 21 Vollzeitbeschäftigten

**Stufe III:** Sie arbeiten mit einem Qualitätsmanagementsystem nach dem EFQM-Ansatz oder nach DIN EN ISO 9001:2008? Dann lassen Sie Ihr QM-System von ServiceQualität Deutschland in Stufe III anerkennen. Auch branchenspezifische Systeme auf einem vergleichbaren Niveau werden akzeptiert. Welche QM-Systeme von ServiceQualität Deutschland anerkannt werden, erfahren Sie von Ihrer zuständigen Landeskoordinierungsstelle. Die Kosten für die Anerkennung Ihrer bestehenden Zertifizierung: € 95,- zzgl. MwSt.

Weitere Informationen finden Sie unter http://www.q-deutschland.de/system/