ServiceQualität
DEUTSCHLAND

- Servicequalität verbessern
- Mitarbeiter motivieren
- Kunden begeistern

DAS Q MACHT DEN UNTERSCHIED

BEGEISTERUNG IST ANSTECKEND

Anspruchsvolle Kunden? Gut so!

Seit 2001 unterstützt ServiceQualität Deutschland Unternehmen dabei, ihre Servicequalität zu verbessern – und das mit einem **praxisnahen** System, das sich **einfach** in den Betriebsalltag integrieren lässt.

Ihr Kunde fühlt sich wohl, wenn der Service stimmt. Aber er empfiehlt Ihren Betrieb erst dann aktiv weiter, wenn Sie ihn begeistern. Wir geben Ihnen die Impulse, die Sie für **begeisternde Servicequalität** brauchen!

Unsere Q-Betriebe setzen pro Jahr über 20.000 Maßnahmen um. Das sind 20.000 praktische Verbesserungen für mehr Servicequalität in Deutschland. Wir sagen dazu:

SERVICE MADE IN GERMANY!

5 gute Gründe für ServiceQualität Deutschland

BEGEISTERTE KUNDEN
Mit uns finden Sie neue Ideen, die Ihre Kunden begeistern!

MOTIVIERTE MITARBEITER
Mit uns macht Qualitätsarbeit Spaß und das stärkt Ihren Teamgeist!

STÄRKER IM WETTBEWERB
Mit uns machen Sie Ihr Angebot einfach noch attraktiver!

WENIGER KOSTEN
Mit uns machen Sie weniger Fehler und das kostet Sie weniger Geld!

MEHR SERVICE
Mit uns schärfen Sie Ihr Bewusstsein für echte Servicequalität!

IN 5 SCHRITTEN ZUM ERFOLG

Das Q steht für Ihre Servicequalität

Vor allem kleine und mittlere Betriebe (KMU) brauchen ein effektives und flexibles Qualitätsmanagement, das **wenig zusätzliche Zeit und Geld** beansprucht. Wir unterstützen Sie bei Ihrer Qualitätsarbeit mit einem System, das sich einfach in den Betriebsalltag integrieren lässt. Legen Sie gleich los!

So sehen Ihre ersten Schritte aus:

1. Am Q-Seminar teilnehmen
2. Q-Werkzeuge aussuchen und anwenden
3. Mit unserem konstruktiven Feedback Servicequalität verbessern
4. Zertifikat für Ihren Betrieb bekommen
5. Jedes Jahr immer besser werden mit dem Q-Maßnahmenplan

Und da geht noch mehr!

In unserem **Q-Ideenpool** finden Sie jederzeit Anregungen für noch mehr Servicequalität. Hier sammeln wir alle Ideen, Inspirationen und Best-Practice-Beispiele, sodass Sie sich ganz in Ruhe nach weiteren Q-Maßnahmen umsehen können.

DER SPANNENDE EINSTIEG

Das Q-Seminar

Wenn Sie sich für das Q-Seminar anmelden, haben Sie den wichtigsten Schritt schon gemacht: **Sie wollen besser werden und sind bereit für Veränderung!**

Unser Q-Dozent erwartet Sie mit fundierter Fachkenntnis und vielen praxisnahen Beispielen zum Thema Servicequalität. Sie lernen, wie Sie unsere Q-Werkzeuge in Ihrem Betrieb einsetzen und wie Sie mit kreativen Methoden an **neue Ideen für Verbesserungen** kommen.

Qualität leicht gemacht!

- 1,5 Tage Seminar mit unserem Q-Dozent
- Know-how für die drei Q-Stufen und das Online-Tool
- Anschauliche Praxisbeispiele
- Aktiver Austausch mit anderen Seminarteilnehmern

Buchen Sie Ihren Wunschtermin online oder planen Sie mit uns ein Exklusiv-Seminar individuell für Ihren Betrieb! www.q-deutschland.de

IN 3 STUFEN RICHTIG GUT ANKOMMEN

Die Q-Zertifizierung

STUFE I – Sie analysieren: Wie erlebt der Kunde Ihren Betrieb? Mit der Servicekette und zwei weiteren Q-Werkzeugen finden Sie Maßnahmen, die Ihre Servicequalität spürbar verbessern.

STUFE II – Sie analysieren, wir checken: Wie steht's tatsächlich um Ihre Servicequalität? Wir prüfen Ihre Dienstleistung undercover, aber auf Ihre individuellen Anforderungen abgestimmt. Zusätzlich arbeiten Sie mit der Servicekette, zwei weiteren Q-Werkzeugen und dem Q-Maßnahmenplan.

STUFE III – Sie analysieren, wir checken und beraten: Wir kommen zu Ihnen und geben konstruktives Feedback. Grundlage für die Prüfung vor Ort sind Ihre Analyseergebnisse aus der Anwendung der Servicekette und zwei weiterer Q-Werkzeuge sowie der Q-Mystery-Check in Ihrem Betrieb. Mehr Potential für die Verbesserung Ihrer Servicequalität geht nicht!

STUFE I	STUFE II	STUFE III*
Servicekette 2 Q-Werkzeuge	Servicekette 2 Q-Werkzeuge Q-Mystery-Check	Servicekette 2 Q-Werkzeuge Q-Mystery-Check Q-Audit
jährlicher Maßnahmenplan	jährlicher Maßnahmenplan	jährlicher Maßnahmenplan

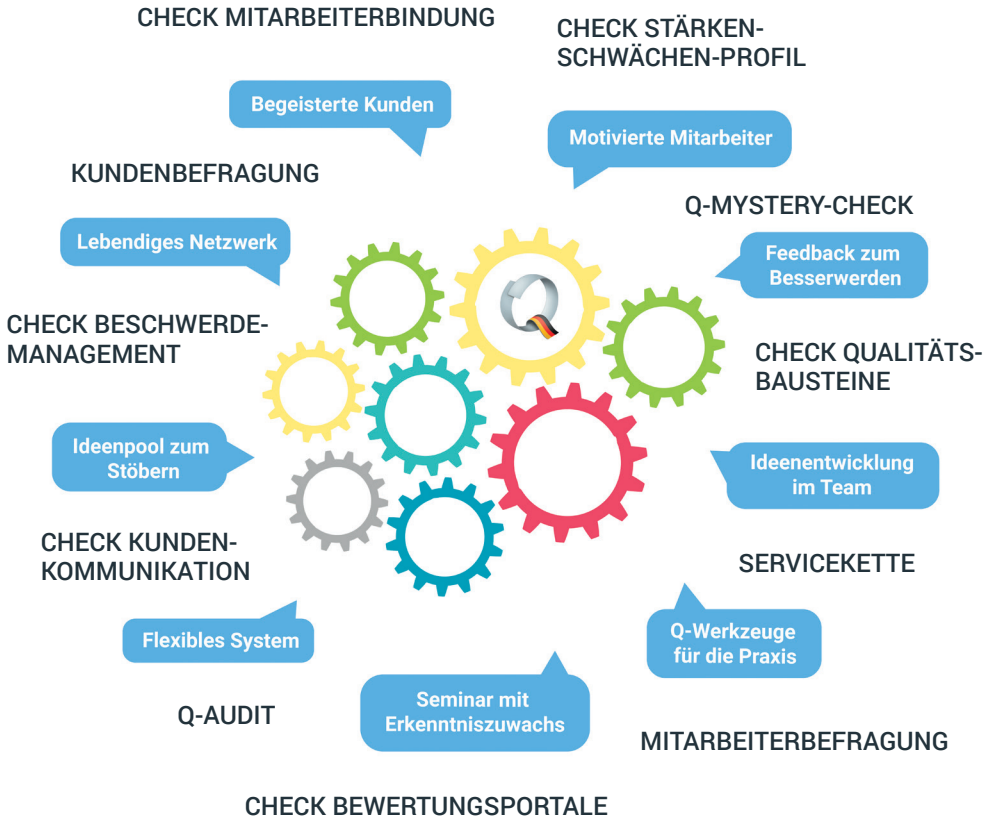
Q-SEMINAR

* Ihr Betrieb hat bereits ein zertifiziertes QM-System auf dem Niveau der ISO 9001?
Dann ist die Zertifizierung nach dem Anerkennungsverfahren ServiceQualität Deutschland Stufe III möglich.

SO INDIVIDUELL WIE IHR BETRIEB

Der Q-Werkzeugkasten

Suchen Sie sich die Q-Werkzeuge aus, die am besten zu Ihrem Betrieb passen. Sie können sich nicht entscheiden? Dann vertrauen Sie dem Q-Erstcheck oder Ihrem regionalen Q-Ansprechpartner! **www.q-deutschland.de**



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

ServiceQualität Deutschland im Saarland
c/o Tourismus Zentrale Saarland GmbH
Franz-Josef-Röder-Str. 17
66119 Saarbrücken

Ihre Ansprechpartnerin:
Christina Riem
Tel. 0681 92720-31
E-Mail riem@tz-s.de

www.q-deutschland.de