



Wer profitiert?

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

Bremen und Bremerhaven steigern branchenübergreifend mit qualitätsbewussten Unternehmen ihre Attraktivität als Standort. Gemeinsame Produkt- und Vermarktungsinitiativen steigern die Wettbewerbsfähigkeit jedes einzelnen Unternehmens.



ServiceQualität Deutschland im Land Bremen

ist eine Initiative von



einfach immer besser



Kontakt

ServiceQualität Deutschland (SQD) im Land Bremen
c/o WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH
Sabine Haertel

Kontorhaus am Markt
Langenstraße 2-4
28195 Bremen

Tel.: +49 (0) 421 96 00-516
Fax: +49 (0) 421 96 00-8-516
Mobil: +49 (0) 175 938 0536
E-Mail: info@servicequalitaet-bremen-bremerhaven.de

www.servicequalitaet-bremen-bremerhaven.de
www.servicequalitaet-deutschland.de

Fotos: Erlebnis Bremerhaven GmbH,
WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH
und www.fotolia.de

ServiceQualität Deutschland im Land Bremen



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

ServiceQualität Deutschland (SQD) ist eine Qualitätsinitiative der Bundesländer

ServiceQualität Deutschland ist ein branchenübergreifendes dreistufiges 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 nicht gleichzusetzen mit exquisiter Ausstattung und hohen Investitionen. Gewinnende Servicequalität erreichen Sie schon mit kleinen Maßnahmen. Manchmal kostet das nur ein Lächeln an der richtigen Stelle.

Die Ziele

- Steigerung des Qualitätsbewusstseins in den Unternehmen
- Nachhaltige Sicherung und Verbesserung der Servicequalität
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und aktive Kundenbindung
- Mitarbeiterintegration, -motivation und Mitarbeiterförderung
- Kooperation zwischen verschiedenen Dienstleistungsunternehmen

Das Qualitätssystem richtet sich insbesondere an kleine 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 nach innen gerichtet: Ein Kompliment an Ihre Mitarbeiter/innen, die mit Ideen und Engagement Qualitätsverbesserungen anstoßen und ServiceQualität im Unternehmen leben. Nach außen gerichtet: Ein selbstbewusstes Qualitätsversprechen an Ihre Kunden und Gäste!

SQD ist eine Initiative für die gesamte Dienstleistungsbranche

Alle Betriebe mit direktem Kunden-, Gäste-, Bürger-, Mandanten- oder Patientenkontakt sind angesprochen, z.B.:

- Tourismusorganisationen, Verbände und Institutionen
- Hotellerie- und Gastronomiebetriebe, weitere Beherbergung (FeWo, Campingplätze etc.)
- Einzelhandels- und Handwerksbetriebe
- Reiseveranstalter und Reisevermittler
- Kultur- und Freizeiteinrichtungen, Museen und Erlebniswelten
- Bäder- und Kurbetriebe
- Verkehrs- und Transportunternehmen
- Messe-, Kongress- und Tagungsanbieter
- Banken und Versicherungen
- Gesundheits- und Sozialeinrichtungen
- Verwaltungen, Verbände und Vereine

Ihre Schritte zum Qualitätsbetrieb Stufe I – Schulung, Umsetzung, Zertifizierung

Mindestens ein Mitarbeiter/eine Mitarbeiterin wird zum QualitätsCoach ausgebildet, Dauer: 1,5 Tage. Der QualitätsCoach setzt die erlernten Qualitätsinstrumente mit den Mitarbeitern gemeinsam um und bereitet die Zertifizierung vor. Nach erfolgreicher Einführung der Qualitätskriterien wird das Qualitätssiegel ServiceQualität Deutschland verliehen. Das Siegel ist drei Jahre gültig. Jährlich findet eine Ergebniskontrolle und Fortschreibung statt.



Das System in der Praxis

- Der Kunde im Zentrum – von der Angebotsgestaltung bis zum Beschwerdemanagement analysieren Sie Ihr Unternehmen konsequent aus Kundensicht. Systematisch entstehen Lösungen und Ideen, die Kunden überzeugen.
- „einfach immer besser“ – Einfachheit und Praxisbezug des Systems fördern die aktive und zielgerichtete Beteiligung der Mitarbeiter/innen. Motivation und Identifikation steigen; begeisterte Mitarbeiter sorgen für begeisterte Kunden.
- Differenzieren im Wettbewerb – „Q“ ist kein „Gleichmacher“. Das System unterstützt die Unternehmen darin, ihr individuelles Potenzial noch besser zu nutzen.
- Ausbaufähig – das System hält weiterführende Systembausteine, Methoden und Instrumente bereit, mit denen Sie Ihre Qualitätsbemühungen ausbauen können.