

Alles zur „ServiceQualität Deutschland in Bayern“ Teil 3

Lücken-Modell & Qualitätsbausteine

Wer kennt ihn nicht, den coolen Spruch aus der Schulzeit: „Mut zur Lücke!“ Wurdien in der Schule „die Mutigen“ schlimmstenfalls mit einer Sechs belohnt, die sie auch wieder ausbügeln konnten, kostet in der (Gast-)Wirtschaft jede Lücke unwiederbringlich Gäste und somit Geld. Auch konnte man sich in der Schule darauf verlassen, dass durch in-



Graphik: Schisa

„Greifbare“ Stolpersteine – nicht immer so offensichtlich wie Bananenschalen.

tensives Büffeln die Lücken geschlossen oder zumindest verkleinert werden können. Aber wie könnt Ihr Eure (Service-)Lücken stopfen?

Leider könnt Ihr nicht einfach das Englischbuch in die Hand nehmen und alle Vokabeln wiederholen... Somit ist das erste große Problem bereits das „Lokalisieren der Lücken“. Doch ein paar schlaue Wissenschaftler (Berry, Parasuraman, Zeithaml) haben hierfür ein recht anschauli-

Die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Bayern“

– kurz „Q“ – ist das derzeit größte branchen- und bundesländerübergreifende Projekt zur Sicherung und Verbesserung von Servicequalität. Um Euch die Teilnahme schmackhaft zu machen, stellen wir in dieser Serie die wichtigsten Bausteine und Ziele der Q-Zertifizierung vor.

ches „Lücken-Modell“ entwickelt, das die Ursachen für Qualitätslücken in fünf „Problemzonen“ beschreibt.

1. Die Vorstellung des Managements von den Kundenerwartungen und die tatsächlichen Kundenerwartungen stimmen nicht überein.
2. Es gibt keine genau definierten (Qualitäts-)Standards.
3. Vorhandene (Qualitäts-)Standards werden nicht richtig umgesetzt bzw. eingehalten.
4. Die Kommunikation nach außen (z.B. Werbung!) und der tatsächlich geleistete Service stimmen nicht überein.
5. In der Wahrnehmung der Gäste stimmen erwarteter und erlebter Service nicht überein.

Trotz aller Praxisnähe wär's auch mit diesem „Lücken-Modell“ recht zäh, Qualitätsdefizite zu erkennen und zu beheben. ABER die „Initiative ServiceQualität Deutschland“ hat auf der Grundlage dieses Modells ein ebenso einfaches wie wirkungsvolles Werkzeug entwickelt: die Qualitätsbausteine.

Qualitätsbausteine machen klassische Stolpersteine auf dem Weg zur Gästezufriedenheit (be-

„den Chef im stillen Kämmerlein“. Die Formulare sind so gut strukturiert, das Eure Mitarbeiter sie nach einer kurzen Einweisung im Team bearbeiten können. So erzielt Ihr auch die besten Ergebnisse! Denn erstens stehen Eure Mitarbeiter „an der Front“ und wissen somit oft sehr gut, wo es hapert. Und zweitens sind Mitarbeiter viel lieber bereit, Verbesserungen umzusetzen, an denen sie selbst mitgewirkt haben. Ver-

greifbar. Auf der Grundlage des Lückenmodells gibt's für jede Lücke einen Baustein und für diesen wiederum ein übersichtliches Formular, sozusagen als „Kompass“ im Dschungel der Servicelücken.

Wie effektiv dieses Werkzeug ist, zeigt sich bei den Seminaren, wenn sich an dieser Stelle – vor allem auch in der Gruppenarbeit – die Aussagen der Teilnehmer regelrecht überschlagen: „Ahhh, darüber habe ich noch nie nachgedacht!“, „Stimmt! Das wäre eigentlich wichtig!“ Oh je, das liegt bei uns total im Argen...

Klar ist die Erkenntnis schmerzhaft, aber jetzt wissen die Teilnehmer, wo sie anpacken müssen! Und nicht nur WO, sondern auch WIE! Die Formulare gibt's für (gast-) wirtschaftliche Problemzonen wie beispielsweise „Kundenerwartungen“, „Kundenzufriedenheit“ und „Mitarbeiterzufriedenheit“. Auf der Grundlage der Qualitätsbausteine werden die Ansätze erarbeitet, wie man anpackt und die Lücken schließen kann. Das „Feintuning“ muss anschließend natürlich im Betrieb stattfinden.

Jedoch ist das kein Job für

EXKLUSIV für unsere Leser!
1,5 tägiges Q-Coach-Seminar
(Voraussetzung für die Zertifizierung)
speziell für Gastronomen!
Termin: 28./29. Mai in München

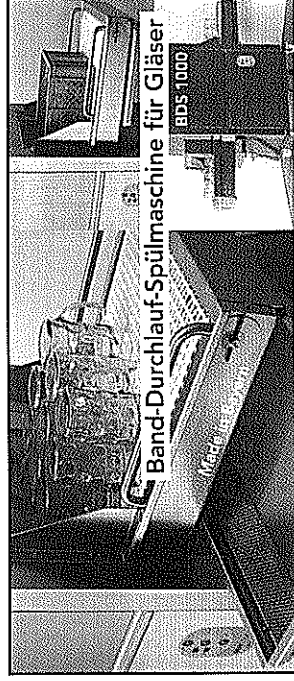
INFO UND ANMELDUNG:
ServiceQualität Deutschland - in Bayern
c/o BTG Bayern Tourist GmbH
Alexander Kotz
Tel.: 089-28 75 56 68
alexander.kotz@blg-service.de
www.servicequalitaet-bayern.de

änderungen die „von oben übergestülpt werden“, werden dagegen häufig nicht wirklich akzeptiert. Es wird halt gemacht, „weil's der Chef sagt“ ...

Trotz aller Servicequalität in „Ketten“ und „Steinen“: Irgendwann geht halt doch mal was schief! Das Thema in der nächsten Folge ist daher das Beschwerdemanagement...

Silvia Maria Schisa

Die Autorin ist gefragte Marketingexpertin und Q-Dozentin.



MÜLLER GERÄTEBAU
Gewerbstraße 41
97833 Frammersbach
Tel. (0 93 55) 97 38-0
info@mueller-fbt.de

MÜLLER
GERÄTEBAU
www.mueller-fbt.de

Beelonia

Ihr Partner für Räucher- und Gilttechnik seit über 125 Jahren

Räuchergeräte Holz, Gas oder Elektro
Holzkohlegrills

Spanferkelgrills Holz, Gas oder Elektro

Hähnchengrills (auch mit Holzkohleheizung lieferbar)
Ochsengrills Gas- oder Elektroheizung

Badmühl GmbH Warendorfer Straße 1 48566 Bielefeld
Telefon 025 86 275 Fax 025 86 1695
E-Mail info@beelonia.de www.beelonia.de