

Alles zur „ServiceQualität Deutschland in Bayern“

# Almauftrieb auf der HOGA – Die ersten „Q“ kommen...

Die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Bayern“ – kurz „Q“ – ist das derzeit größte branchen- und bundesländerübergreifende Projekt zur Sicherung und Verbesserung von Servicequalität. Klingt zunächst etwas „aufgeblasen“ und die Frage, was „branchen- und bundesländerübergreifend“ dem „kleinen Wirt“ bringt, ist mehr als berechtigt. Aber genau darin liegt eine der Stärken – auch und gerade für „die Kleineren“!

Denn Eure – ohnehin (werbe-) reizüberfluteten – Gäste wandern tagtäglich durch einen „Wapperlwald“ – und niemand kann und will sich die alle merken! Eine „Servicequalität-Garantie“, die von Flensburg bis Freilassing in Gastronomie, im Einzelhandel und bei verschiedensten touristischen Dienstleistern für die gleichen Werte steht und vor allem immer gleich aussieht, erhöht die Beachtungs- und Wiedererkennungsraten erheblich. Ein einheitliches Siegel ist ein prima Wettbewerbsvorteil!

Das große „Q“ ist einfach

## INFO UND ANMELDUNG:

ServiceQualität Deutschland  
– in Bayern  
c/o BTG Bayern Tourist GmbH  
Alexander Kotz  
Telefon 089-28755668  
alexander.kotz@btg-service.de  
[www.servicequalitaet-bayern.de](http://www.servicequalitaet-bayern.de)

und einprägsam und durch branchenübergreifende Vermarktung in einer Region oder in einem Ort lassen sich tolle Synergieeffekte schaffen. Wenn mehrere Q-Betriebe gemeinsames Marketing machen, senkt das die Kosten für den Einzelnen und die Werbewirkung erhöht sich enorm. Irgendeinem regionalen „Happy Gastro“-Wapperl am Eingang schenkt nämlich niemand besondere Aufmerksamkeit.

Aber wenn aus einem Kuhdorf ein „Q“-Dorf wird und dies mit einem pffigen Marketing

Endlich – es ist soweit: Am 19. Januar werden auf der HOGA Nürnberg die ersten Q-Zertifizierungen in Bayern verliehen! Wirtschaftsminister Martin Zeil wird in einem feierlichen Akt Wandschmuck für drinnen (= Urkunden) und draußen (= Plakette) verteilen und – juchhu! – dann sind wir „Q“! – Doch wofür braucht die (Gastro-)Welt noch ein(e) „Q“? Zertifizierungen inklusive Wapperl gibt's doch bereits fast so viele wie Kühe in Oberbayern... Ganz einfach: „Q“ ist eben doch a bisserl anders als die anderen!



gut in Szene setzt, wird's ein Hingucker - für Gäste und Presse! Ganz davon abgesehen, dass die Q-Betriebe von der nationalen Vermarktung der Q-Träger-Institutionen profitieren, die einen hohen Bekanntheitsgrad in allen Bundesländern anstreben. Gerade Bayern als Tourismusland Nummer 1 wird stark von einem Siegel profitieren, das „den Fischköpfen“ nicht erst erklärt werden muss!

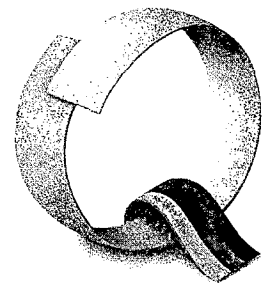
## „Q“UALIFIKATION

WER kann sich also WIE zertifizieren lassen? Auch hier kann das „Q“ gleich mit mehreren Vorteilen punkten:

1. Das Zertifizierungsverfahren ist – zum Beispiel im Vergleich zu DIN ISO 9000 ff. – sehr einfach und kostengünstig.
  2. Es sind keine betriebswirtschaftlichen Vorkenntnisse erforderlich.
  3. Die Zertifizierungsmethode ist ausgesprochen praxisorientiert.
- Voraussetzung für die Zertifizierung eines Betriebs ist mindestens ein „Qualitätsbeauftragter“ im Betrieb – der sogenannte „Q-Coach“. Dieser nimmt an einem eineinhalb tägigen Seminar teil, in dem er mit den Basiswerkzeugen des Qualitätsmanagements vertraut gemacht wird – aber nicht mit tristen Theorien, sondern mit alltagstauglichen praxisorientierten Tools! Durch die Er- und Bearbeitung von Serviceketten, Qualitätsbausteinen und Maßnahmenplänen lernt der Q-Coach, wie Strukturen und Abläufe im eigenen Betrieb analysiert und mögliche Qualitätslücken aufgezeigt werden können. Natürlich nicht ausschließlich in einem Frontalvortrag, sondern praxisnah in mehreren Gruppenarbeiten, in denen für alle Tools Beispiele erarbeitet werden.

Ein weiterer Themenschwerpunkt ist das Beschwerdemanagement, da auch „von außen“, das heißt vom Kunden bzw. Gast, häufig wertvolle Hinweise auf Qualitätsdefizite bzw. Verbesserungspotentiale kommen.

Nach dem Seminar geht's



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

dann an die Umsetzung: die systematische Analyse und Bewertung von Serviceabläufen – aus der Sicht des Kunden! – im eigenen Betrieb. Das ist jedoch kein „Einzelkämpferjob im stillen Kämmerchen“, sondern eine spannende Aufgabe für das gesamte Team. Nach Abgabe der geforderten Unterlagen und deren Überprüfung durch eine neutrale Prüfstelle gibt's dann das Siegel „ServiceQualität Deutschland“.

Tja, nun ist ja so 'ne Selbstauskunft manchmal etwas heikel und Papier sehr geduldig... Aber schummeln ist nicht, da die Angaben in Stichproben überprüft werden!

## „Q“UELLE

Ein Mal „Q“, immer „Q“... Das „Q“ wird als ständig sprudelnde Quelle für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (kurz KVP) verstanden – also als Instrument, um „die Guten immer noch besser“ zu machen. Durch die einfachen, aber wirkungsvollen Werkzeuge, die der Q-Coach aus dem Seminar mitbringt, kann (und sollte!) ein Unternehmen ständig „dazulernen“. Dabei geht es nicht immer nur um die „weltbewegenden“ Veränderungen, sondern oft sind es ja auch gerade „Kleinigkeiten“, die die Wahrnehmung eines Gastes nachhaltig positiv beeinflussen. Kleiner Aufwand, große Wirkung...

Und weil das „Q“ so q-lasse ist, werden wir im nächsten Heft nicht nur über die ersten zertifizierten „Q“-Betriebe berichten, sondern auch die einzelnen Q-Bausteine etwas genauer unter die Lupe nehmen.

Silvia Maria Schisa  
Fortsetzung im nächsten Heft  
Die Autorin ist Marketingexperte  
und seit kurzem auch Q-Dozentin.