

Mit dem Q-Coach zum Erfolg

Landkreis Kitzingen startet mit dem Q-Siegel die ServiceOffensive Kitzinger Land

Landkreis Kitzingen Wer Erfolg möchte, braucht vor allem eines: eine Vision. Ihre Vision eines erfolgreichen Unternehmens – nämlich Qualität durch das Q-Siegel – stellte Silvia Maria Schisa, Referentin zum Thema „ServiceQualität Deutschland – in Bayern“ im Landkreis Kitzingen vor. Mit dem Impulsvortrag startet der Landkreis unter Federführung des Regionalmanagements die ServiceOffensive Kitzinger Land. Als erster Landkreis in Bayern will Kitzingen seine Betriebe möglichst flächendeckend für die Zertifizierung mit dem Q-Siegel begeistern.

90 Personen waren zum Impulsvortrag in den großen Sitzungssaal des Landratsamtes gekommen. Über das buntgemischte Publikum aus Gastronomen, Handwerkern und Einzelhändlern freuten sich die Organisatorinnen des Abends, Simone Göbel und Maja Schmidt vom Regionalmanagement des Landkreises. „Ziel des Landkreises ist es, alle Branchen mit einzubeziehen“, betonte Simone Göbel. Auch die Referentin hob in ihrem Vortrag diesen Aspekt hervor: „Wenn eine Region vorankommen möchte, müssen alle an einem Strang ziehen.“ Dasselbe gelte auch für ein Unternehmen. Ganzheitliche Qualität erreiche man laut Schisa nur durch „orchestrierte Kunden-, Mitarbeiter und Prozessorientierte Unternehmensführung.“ Nur im Zusammenspiel aller Beteiligten, wie in einem Orchester, könne ein Betrieb erfolgreich sein. Genau an diesem Punkt setzt das Q-Siegel an, das den Dienstleistern dabei hilft, den Ist-Stand abzuklopfen und Verbesserungspotenzial zu erkennen.

Die Vorteile des Q-Siegels sieht Schisa in der nationalen und branchenübergreifenden Gültigkeit, der praxisnahen Umsetzung, der internen und externen Wirkung und in der Tatsache, dass das Q-Siegel für jede Betriebsgröße anwendbar ist. Sie betont aber auch: „Es gibt nicht das eine Erfolgsmodell, aber für jedes Unternehmen ein individuelles und optimales Konzept.“ Und um sich dieses Konzept zu erarbeiten, gibt es die Ausbildung zum Q-Coach, zu dem sich ein oder mehrere Mitarbeiter eines Betriebes ausbilden lassen können. Während der Schulung erstellt der Mitarbeiter unter anderem mögliche Serviceketten – von der Information des Kunden bis zur Verabschiedung –, um Schwachstellen aufzudecken und das Verhalten zu optimieren, setzt sich mit aktivem Beschwerdemanagement auseinander, denn „nur vier Prozent der Gäste beschwerten sich“, weiß Schisa, und entwirft einen Plan mit acht Maßnahmen, die im Betrieb umgesetzt werden sollen. „Das muss nichts großes sein. Ein Handtaschenhalter auf der Toilette oder ein Hundnapf für die Gäste auf vier Pfoten“, schlägt die Referentin vor. Der Antrag auf das Q-Siegel wird dann von einer unabhängigen Prüfstelle bearbeitet und die eingeführten Maßnahmen werden nach einem Jahr überprüft. Wie Schisa erklärt, muss der Betrieb jedes Jahr neue Maßnahmen zur Verbesserung einführen. Die Auszeichnung ist drei Jahre gültig.

Schon nach dem Vortrag haben erste Dienstleister die Anmeldung zum Q-Coach ausgefüllt, ein weiterer Impulsvortrag, um noch mehr Betriebe zu erreichen, ist geplant. „Ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung“, betont der Stellvertretende Landrat Paul Streng und erklärt: „Ich hoffe, dass sich noch viele Betriebe für das Q-Siegel entscheiden, denn nur so wird die ServiceOffensive Kitzinger Land ein Erfolg und unser Landkreis, seine Bewohner und unsere Gäste bekommen einen echten qualitativen Mehrwert.“

Stichpunkt Q-Siegel:

Im Oktober 2008 startete die Initiative „ServiceQualität Deutschland – in Bayern“, im Zuge derer das deutschlandweit gültige Qualitätssiegel – Q-Siegel – für den Dienstleistungssektor eingeführt wurde. Anfang dieses Jahres hat das Regionalmanagement Kitzinger Land mit der Bayern Tourist GmbH (BTG), der Koordinationsstelle für das Q-Siegel in Bayern, einen Kooperationsvertrag geschlossen. Das Regionalmanagement hat zum Thema einen Flyer erstellt, der beim Regionalmanagement – <http://regionalmanagement.kitzingen.de> – angefordert werden kann. Informationen gibt es auch unter www.servicequalitaet-bayern.de



BU 1: Maja Schmidt (von links) und Simone Göbel vom Regionalmanagement des Landkreises, mit dem stellvertretenden Landrat Paul Streng, Referentin Silvia Maria Schisa und Alexander Kotz von der Bayern Tourist GmbH, zuständig für das Q-Siegel in Bayern.

BU 2: Referentin Silvia Maria Schisa bei ihrem Impulsvortrag.

Fotovermerk: Corinna Petzold/Landratsamt Kitzingen