



Mit Maßnahmen den kontinuierlichen Verbesserungsprozess am Laufen halten

Herr Kotz, Sie sind als Sprecher der Arbeitsgruppe Optimierung für die Inhalte und Standards von ServiceQualität Deutschland mitverantwortlich. Immer wieder merken gerade kleinere Betriebe an, dass die geforderten acht jährlichen Maßnahmen zu viel sind. Was entgegnen Sie den Betrieben?

Ich denke, acht Maßnahmen im Sinne der Qualitätssicherung oder Weiterentwicklung sollte jedes Unternehmen mindestens einmal im Jahr angehen. Zudem bin ich mir sicher und dies zeigt die Erfahrung, dass dies ohnehin alle Unternehmen, egal ob groß oder klein, machen. Oftmals ist jedoch vielen QualitätsCoaches nur nicht bewusst, dass diese Maßnahmen ideal für den Q-Maßnahmenplan zu verwenden sind.

Was sind die Ursachen dafür, dass Unternehmen nicht auf die acht Maßnahmen kommen?

Häufig fangen die QualitätsCoaches erst mit der Aufforderung für den nächsten Maßnahmenplan an, sich alleine und quasi im Schnellverfahren etwas zu überlegen. Das ist definitiv zu spät.

Was können Sie für Tipps geben, damit die Maßnahmenfindung kein Problem ist?

Auf jeden Fall sollte das ganze Team bei der Findung neuer Maßnahmen beteiligt werden, denn viele Kollegen haben richtig gute Ideen, die nur darauf warten, umgesetzt zu werden. Oftmals müsste daher lediglich ein Meeting anberaumt werden, in dem alle Mitarbeiter die Möglichkeit haben, ihre Verbesserungsvorschläge vorzustellen. Unabhängig davon könnte auch eine Ideenbox oder ein Ideenbuch eingeführt werden, wo alle Mitarbeiter das gesamte Jahr über „liefern“ können. Das wäre übrigens auch eine prima Maßnahme!

Des Weiteren ist zu empfehlen, die bereits bestehenden ServiceKetten zu überarbeiten oder eine neue ServiceKette zu erstellen. Gleiches gilt natürlich für die anderen Instrumente von ServiceQualität Deutschland. Oft entstehen dadurch jede Menge

neuer Ideen für Maßnahmen. Denn wir alle wissen: Was heute noch ein richtiger Trend ist, kann morgen schon alt und überholt sein.

Last but not least können auch Impulse von Außen kommen. Durch die Durchführung einer Kundenbefragung, eines Mystery Checks oder aber durch die gezielte Sichtung von Bewertungsportalen.

Müssen die Maßnahmen eigentlich immer Erneuerungen sein?

Nein, auch Maßnahmen der Qualitätssicherung sind wichtig. So können auch Überprüfungen und Überarbeitungen von Vorgaben wie z. B. Checklisten oder Anleitungen etc. wichtige Aufgaben in einem Unternehmen sein.

Herr Kotz, Sie sind also der Ansicht, es sollte bei den acht Maßnahmen bleiben?

Richtig, in einer Zeit in der Erwartungen und Dienstleistungen einem ständigen Wandel unterliegen, ist es umso wichtiger den eigenen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) ständig am Laufen zu halten.

Und, ich bin mir sicher: Sollten die Ideen jetzt immer noch „ausgehen“, dann helfen die Kollegen in den Landeskoordinierungsstellen sehr gerne weiter!

Tipps zur Maßnahmenfindung

Ideen im Laufe des Jahres z. B. mit einer Ideenbox für Mitarbeiter oder in einem Ideenbuch sammeln.

Bestehende ServiceKetten überarbeiten oder neue ServiceKetten erstellen. Gleiches gilt für andere SQD Instrumente.

Bewertungsportale sichten oder Kunden befragen.

Das Team mit einbeziehen und die Maßnahmenfindung als kontinuierliche Aufgabe für das ganze Jahr ansehen.



Q-RZ NOTIERT

Qualitätssiegel „Von der BUGA empfohlen“

Zur Bundesgartenschau 2015 in der Havelregion werden ca. 1,5 Millionen Besucher erwartet. Die Gäste wollen die BUGA-Standorte besuchen, aber auch das gesamte Havelland und die Altmark kennenlernen. Mit dem Qualitätssiegel „Von der BUGA empfohlen“ sollen Unternehmen ihr besonderes Engagement zur BUGA 2015 Havelregion unterstreichen. Ziel ist es, den Gästen einen touristischen Service zu bieten, der sie zum Wiederkommen animiert, sodass die Region auch nachhaltig von dem Event profitiert. Eine Kommission aus Vertretern der regionalen touristischen Verbände und des BUGA-Zweckverbandes vergibt das Label „Von der BUGA empfohlen“. Die SQD-Zertifizierung ist eine Mindestanforderung für die Auszeichnung.

>> www.buga-2015-havelregion.de



SQD auf dem Deutschen Qualitätsmanagement-Kongress

Am 25. und 26. November 2014 ist Sven Wolf auf dem Deutschen Qualitätsmanagement-Kongress in Kassel der „Service-Qualität auf der Spur“. Weiteres interessantes Thema wird u.a. die neue DIN EN ISO 9001:2015 sein, die vor der Tür steht.

>> www.qualitaetsmanagement-kongress.de



Service auf Rezept?

Guter Service lässt sich nicht verschreiben – aber erleben.

Achten Sie auf das Qualitätssiegel für ServiceQualität.

www.lieber-q.de

Werdn Sie Fan untn
[facebook.com/ServiceQualitaetDeutschland](https://www.facebook.com/ServiceQualitaetDeutschland)





DTV-Gästemfrage 2014 zu Ferienwohnungen und -häusern

Um die Bedürfnisse von Gästen in Ferienunterkünften zu erfassen, führt der DTV derzeit eine deutschlandweite Gästebefragung durch. Diese Umfrage soll als Grundlage für die nächste Überarbeitung der Kriterien der DTV-Sterneklassifizierung dienen. Wir freuen uns, wenn Sie die Umfrage durch Auslegen von Fragebögen oder Verlinkung auf die Onlineumfrage unterstützen.

>> www.deutschertourismusverband.de

Q-LITERATURTIPPS

Das beste Anderssein ist Bessersein: Die Geheimnisse echter Service-Excellence

In der Welt von heute gleichen sich Produkte und Dienstleistungen in den meisten Fällen wie ein Ei dem anderen. Die Folge: Kundenvertrauen verschwindet in Sekundenschnelle. Service-Excellence wird daher zum wichtigen oft sogar einzigen Unterscheidungsmerkmal, Herzlichkeit

und persönlicher Service zur entscheidenden Vertrauensquelle. Sabine Hübner und Carsten K. Rath haben erfolgreiche Unternehmen aus allen Branchen unter die Lupe genommen und die zehn Faktoren auf den Punkt gebracht, die zu Service-Excellence führen.

Redline Verlag
ISBN-10: 3868815317

Q-SERVICETIPPS

Von Q-Betrieben und Q-Dozenten für Q-Betriebe

Unsere Best-Practice-Beispiele

Interaktive Multi-Media Wand in der Seehundstation Nationalpark-Haus

Eine Multi-Media Wand in der Seehundstation Nationalpark-Haus sorgt dafür, dass die kleinen und die großen Gästen interaktiv und spielerisch ihr Wissen über Meeresnaturschutz, das Weltnaturerbe Wattenmeer und seine Bewohner erweitern können. Über QR-Codes erhalten die Besucher zukünftig weitestgehende Informationen, Fotos und Filme.



Die Anschaffung von Kinderbrei-Erwärmern in den Kassensbereichen ist eine weitere Service-Idee, mit der die Seehundstation und das Waloseum auch bei der Zertifizierung Kinder-FerienLand Niedersachsen punkten konnten.

>> www.seehundstation-norddeich.de

„Qualitätstage by SERVICE-REISEN GIESSEN“

Im Rahmen des Gesamtprojektes „Qualitätstage by SERVICE-REISEN GIESSEN“ wurden neben Kunden und Leistungspartnern die Mitarbeiter als eine wichtige Bedürfnisgruppe im Unternehmen berücksichtigt. Alles begann mit einer süßen Einladung, dabei zu sein. Eine anonyme Mitarbeiterbefragung,



die unternehmensspezifische und über das SQD-Modul hinausgehende Belange berücksichtigte, wurde durchgeführt. Mit spielerischen Aktionen in den Mittagspausen wurde das Thema Qualität mit dem Schwerpunkt Ser-

vice-Qualität in einer Art Zirkeltraining bearbeitet. Mitarbeiter konnten sich durch das Lösen von Fragen und Rätseln die Service-Krone erarbeiten, die nun an vielen Arbeitsplätzen prangt. An den einzelnen Stationen ging es unter anderem um Fragen zur Verantwortlichkeit für erlebte Qualität, um Stufen von Service-Qualität, um zielgruppenorientierte Perspektiven bei der Auswahl von Leistungen, um sinnvolle Arbeitsschritte zu konkreten Kunden-Anliegen und um das unmittelbare Wahrnehmen von Qualitätsunterschieden aus eigener Erfahrung. Die Mitarbeiter haben bei den Aktionen mitgemacht, gelernt, gelobt und kritisiert. Verbesserungsbedarfe wurden identifiziert, Folgemaßnahmen sind zum Teil bereits auf den Weg gebracht. „Nach sorgfältiger Auswertung können wir sagen: die ersten „Qualitätstage by SERVICE-REISEN GIESSEN“ waren über die internen Aktionen hinaus ein voller Erfolg – spannend, unmittelbar, arbeitsintensiv, kommunikativ und zielführend“, so Birgit Becker, Abteilungsleiterin Quality Management bei Service-Reisen Gießen.

>> www.servicereisen.de

Q-ERSCHLÄGER

Familie und Studieren unter einen Hut bringen

Die Universitätsbibliothek der TU Berlin hat einen Eltern-Kind-Raum eingerichtet, um Eltern mit Kindern eine Arbeitsmöglichkeit zu bieten. Neben zwei Arbeitsplätzen ist der Eltern-Kind-Raum mit einer Kinderspielecke ausgestattet. Kinderbücher, Spielzeug und Sitzgelegenheiten für die Kleinen verhindern, dass hier Langeweile aufkommt.

>> www.ub.tu-berlin.de

Die Restaurant-Rechnung begleichen ohne Wartezeiten

Zeit sparen im Restaurant können Gäste mit der Cover-App. Bei den teilnehmenden Restaurants in New York können die Kunden via Cover-App ihr Essen bestellen und auch bezahlen. Dafür muss vorab eine Kreditkartenzahlung beim Anbieter der App registriert werden. Bei Betreten des Restaurants wird dem Personal die Nutzung per App mitgeteilt, die Bestellung elektronisch aufgegeben und die Abrechnung erfolgt automatisch. Nach dem Essen kann der Gast einfach das Restaurant verlassen – ohne Wartezeiten auf die Bedienung.

>> www.paywithcover.com




SERVICE

Wie, das war's schon?!?

Sie möchten gern mehr über ServiceQualität Deutschland in den einzelnen Bundesländern erfahren?

Dann klicken Sie auf diese interaktive Landkarte. Hier finden Sie länderspezifische Informationen, Seminartermine sowie Neuerungen und Entwicklungen rund um das Qualitätsmanagementsystem. Klicken Sie auf ein Bundesland und Sie werden automatisch zur jeweiligen Koordinierungsstelle und zum zuständigen Ansprechpartner weitergeleitet.

Haben Ihnen die ServiceNews gefallen? Was fehlt? Was wünschen Sie sich für die nächsten Ausgaben? Empfehlen Sie die ServiceNews weiter oder schicken Sie uns Ihre Kritik. Denn auch wir möchten einfach immer besser werden!

Redaktionsschluss für die ServiceNews 3 | 2014 ist der 11. August 2014.

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



Impressum

Kontaktadresse:
ServiceQualität Deutschland (SQD) e. V.
Ansprechpartner: Sven Wolf
Schillstraße 9
10785 Berlin
info@q-deutschland.de
www.q-deutschland.de

Bildnachweis

Fotos: Zweckverband Bundesgartenschau 2015 Havelregion
WEKA MEDIA GmbH & Co. KG
Seehundstation Norddeich
Service-Reisen Giessen

Layout: www.pantamedia.com

Abmeldung ServiceNews

Sollten Sie nicht länger an den ServiceNews interessiert sein, so senden Sie bitte eine E-Mail an den Absender, der Ihnen die ServiceNews zugeschickt hat. Vielen Dank!