

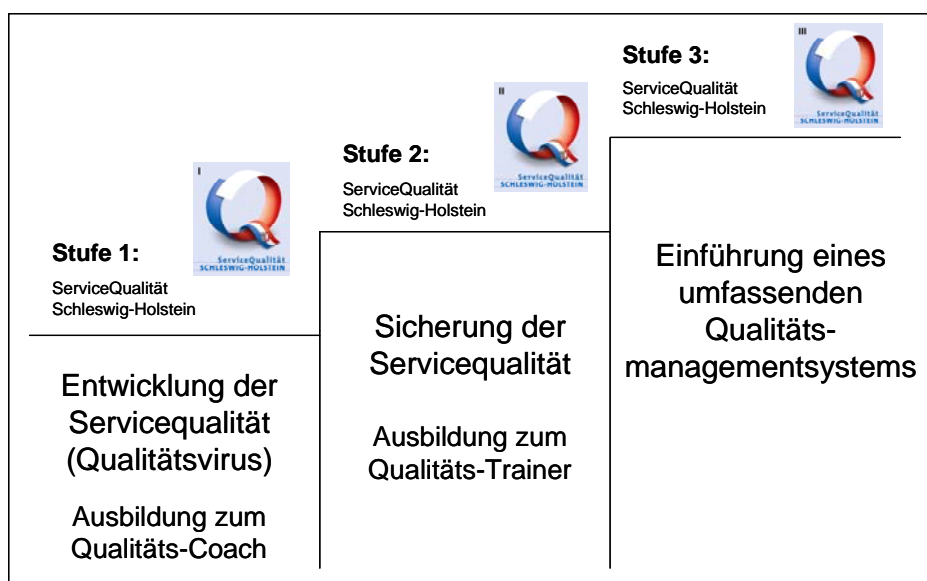
ServiceQualität Schleswig-Holstein

- Kunden binden und begeistern

Das Schulungs- und Qualitätssiegel Programm **ServiceQualität Schleswig-Holstein** ist ein Projekt zur Verbesserung der Servicequalität in Einzelhandels-, Dienstleistungs- und Gastronomiebetrieben und in allen anderen Unternehmen mit Kundenkontakt.



Die gemeinsame Initiative des Instituts für Management und Tourismus (IMT) an der Fachhochschule Westküste und des Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA ist im Frühjahr 2007 mit der Stufe I erfolgreich gestartet. Als eines von zwölf Bundesländern beteiligt sich Schleswig-Holstein nunmehr an der bundesweiten Initiative, die in einem 3-stufigen Prozess die stetige Verbesserung der betrieblichen Servicequalität zum Ziel hat:



Mit ihrer Teilnahme senden die Unternehmen des Landes Schleswig-Holstein eine deutliche Qualitätsbotschaft aus und zeigen, dass sie Service als entscheidendes Wettbewerbsinstrument verstehen. Der große Trumpf der schleswig-holsteinischen Qualitätsoffensive: sie analysiert Servicequalität konsequent aus der Perspektive des Kunden.

Projekträger



Projektdurchführung



Projektförderung



ServiceQualität Schleswig-Holstein wurde speziell für klein- und mittelständische Unternehmen ausgearbeitet und richtet sich an Dienstleister aller Art – u.a. Hotels, Restaurants, Pensionen, Vermieter, Einzelhandel, Reisebüros, Freizeiteinrichtungen, Verkehrsunternehmen, Kultureinrichtungen, Stadtverwaltungen uvm.

Zahlreiche Betriebe haben bereits mit der Stufe I der ServiceQualität Schleswig-Holstein begonnen. Bereits 43 Unternehmen wurden zertifiziert und 425 Service-Coaches ausgebildet.

Grundlage für die Zertifizierung in der Stufe I ist die Ausbildung mindestens eines Mitarbeiters des teilnehmenden Unternehmens zum Qualitäts-Coach. Dieser lernt in einem 1,5-tägigen Seminar (1. Tag von 9:00 bis 18:00 Uhr; 2. Tag von 9:00 bis 13:00 Uhr) Grundlagen, Mittel und Ziele des Servicequalitäts-Managements kennen, um sie im Unternehmen gemeinsam mit den Kollegen ein- und umzusetzen.

Das Seminar enthält folgende Inhalte:

- Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Kennenlernen von Serviceketten
- Schließen von Servicelücken mit Hilfe von Qualitätsbausteinen
- Den eigenen Betrieb bewerten – Standards definieren / kontrollieren
- Reklamationsmanagement – Bearbeitung / Umsetzung im Betrieb
- Erarbeitung eines Maßnahmenplans als Vorlage für das eigene Unternehmen
- Der Weg zum Qualitätssiegel: Unterlagen erarbeiten, Vorgehensweisen bestimmen
- Handlungsanweisungen für die Umsetzung im Betrieb

Der Weg zum Qualitäts-Siegel der Stufe I:

Nach der Bestimmung des Qualitäts-Coaches im Unternehmen sowie der erfolgreichen Teilnahme am Ausbildungskurs erfolgt die Umsetzung im Betrieb. Der Qualitäts-Coach reicht im Namen des Betriebs die geforderten Unterlagen ein, die durch die Prüfstelle der Initiative, ansässig im Institut für Management und Tourismus an der Fachhochschule Westküste, geprüft werden. Nach positiver Prüfung der Unterlagen erfolgt die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel. Das Unternehmen erhält das Siegel der Stufe I für drei Jahre. In diesem Zeitraum wird der Maßnahmenplan jährlich fortgeschrieben und bei der Prüfstelle eingereicht.

Nach Abschluss der ersten Stufe kann durch die Einreichung der notwendigen Unterlagen diese Stufe für weitere drei Jahre erneuert werden oder Stufe II begonnen werden. In der Stufe II erfolgt dann die Weiterbildung der Qualitäts-Coaches zu Qualitäts-Trainern.

Projekträger



Projektdurchführung



Projektförderung



Schleswig-Holstein
Flensburg · Kiel · Lübeck

Vom Qualitätssiegel ServiceQualität Schleswig-Holstein profitieren nicht nur die Betriebe: Den Gästen und Kunden signalisiert das Qualitätssiegel ServiceQualität Schleswig-Holstein, dass ihre Wünsche in diesem Betrieb im Vordergrund stehen und alle betrieblichen Aktivitäten darauf ausgerichtet werden.

Die Ausbildung zum Qualitäts-Coach ist für jeden einzelnen Mitarbeiter eine wertvolle Zusatzqualifikation.

Für Städte und Gemeinden ist die Zertifizierung kommunaler Dienstleistungen eine interessante Verbesserungs- und Profilierungschance.

Der branchenübergreifende Ansatz fördert die Servicequalität in allen Bereichen, schafft Möglichkeiten gemeinsamer Vermarktungsinitiativen und stärkt die Wettbewerbsfähigkeit des einzelnen Unternehmens, der jeweiligen Stadt und des gesamten Bundeslandes Schleswig-Holstein.

Ansprechpartner für Fragen rund um die Qualitäts-Coach Ausbildung und die Zertifizierung:

Fachhochschule Westküste
Institut für Management und Tourismus
Susanne Brennecke
Fritz-Thiedemann-Ring 20
25746 Heide
Telefon: 0481 8555 546
E-Mail: info@servicequalitaet-sh.de

Auf der Internetseite www.servicequalitaet-sh.de erhalten Sie jederzeit aktuelle und ausführliche Informationen über die Qualitätsinitiative ServiceQualität Schleswig-Holstein.

Selbstverständlich steht auch das Stadtmarketing Elmshorn weiterhin für alle Fragen zur Verfügung:

Verein zur Förderung von Stadtmarketing in Elmshorn e. V.
Manuela Kase
Königstraße 17
25335 Elmshorn
Telefon: 04121-266074
E-Mail: stadtmarketing-elmshorn@t-online.de

Projekträger



Projektdurchführung



Projektförderung



Schleswig-Holstein
Flensburg · Kiel · Lübeck