



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Einfach immer besser

Zahlen Daten Fakten 2010



Claudia Gilles
Hauptgeschäftsführerin
Deutscher Tourismusverband



„Das Q-Siegel hängt bei uns als Zeichen für ein servicebewusstes Team nicht nur am Eingang. Bei meinen Mitarbeitern und mir sitzt das ‚Q‘ wie das gute Engelchen auf der Schulter und begleitet uns in jeder Situation. Ob auf dem königlichen Campingpark, im Restaurant oder an der Rezeption – es ermuntert uns, die Sicht des Kunden einzunehmen und über den Standard hinauszugehen.“

Dieter Lübberding
königlicher Campingpark Sanssouci zu Potsdam/Berlin

Seit Frühjahr 2010 vervollständigt der neue Partner Hamburg als 16. Bundesland die bundesweite Qualitäts-offensive. ServiceQualität Deutschland steht nun als ein Name für Dienstleistung mit hohem Anspruch in allen Bundesländern. Dass es den Partnern der Initiative wirklich ernst ist, zeigt die in Angriff genommene ISO-Zertifizierung, an deren Erlangung die 16 Länder und der Geschäftsbesorger intensiv gearbeitet haben.

Anerkennung erhielt das erprobte System nun auf europäischer Ebene. Tschechiens Ministerium für Tourismus möchte die Dienstleistungsqualität landesweit verbessern und erwarb die Lizenz. In Deutschland konnten Kooperationen mit großen Partnern wie intergerma geschlossen werden.

Mit www.q-deutschland.de haben Betriebe und Kunden eine zentrale Anlaufstelle, die vielfältige Informationen bietet. Die angeschlossene Datenbank ermöglicht es, Q-Betriebe bundesweit nach Suchkriterien wie Bundesland oder Zertifizierungsstufe zu filtern. Unter www.q-deutschland-shop.de können alle Q-Betriebe direkt und unkompliziert Q-Give Aways, wie USB-Sticks und Gummibärchen bestellen.

Mit dieser Broschüre erhalten Sie kompakt und übersichtlich die wichtigsten Informationen zur Initiative, den aktuellen Stand der Dinge und einen Ausblick in die nahe Zukunft.

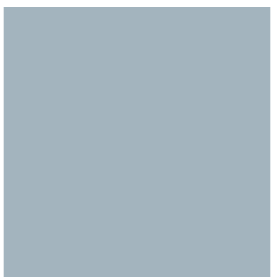
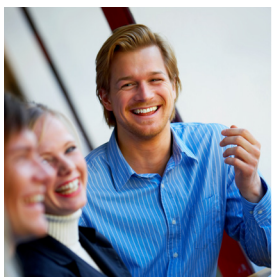
Ihre Claudia Gilles
Hauptgeschäftsführerin Deutscher Tourismusverband



Die Zertifizierung des Systems ServiceQualität Deutschland nach DIN EN ISO 9001:2008 ist das große Ziel für das Jahr 2011. Alle Landeskoordinierungsstellen haben intensiv daran mitgewirkt, das Zertifizierungssystem zur DIN-Reife zu bringen und freuen sich auf die offizielle Anerkennung.

Die Entwicklung einer Stufe III läuft auf Hochtouren. In einer einjährigen Pilotphase stehen die anspruchsvollen Kriterien der Stufe III auf dem Prüfstand.

Zum Jahresbeginn 2012 ist die offizielle Implementierung geplant und bietet Dienstleistungsbetrieben die Möglichkeit, sich mit einem System von Stufe I bis Stufe III innerhalb von ServiceQualität Deutschland zu steigern.





Stufe I

ServiceQualität Deutschland bietet Dienstleistungsbetrieben die Möglichkeit, mit einem dreistufigen System schrittweise die Servicequalität zu verbessern.

Stufe I des Q-Systems unterstützt die teilnehmenden Betriebe bei der Analyse der eigenen Servicequalität. Dafür wird zuerst mindestens ein Mitarbeiter in einem Seminar zum Qualitäts-Coach ausgebildet. Das erlernte Instrumentarium setzt er gemeinsam mit den Kollegen im Betrieb um. Die Auseinandersetzung mit Serviceketten, Qualitäts-Bausteinen und dem eigenen Beschwerdemanagement ermöglicht es, Qualitätsdefizite zu erkennen, und gezielt zu bearbeiten.

Stufe II

Der Qualitäts-Coach wird in einem weiteren Seminar zum Qualitäts-Trainer weitergebildet. Über eine Kunden- und Mitarbeiterbefragung, eine Stärken-Schwächen-Analyse und den sogenannten Mystery Check können Qualitäts-Lücken aufgedeckt werden. Gemäß dem Verfahren in ServiceQualitätsstufe I entwickeln die Betriebe Maßnahmen zur Optimierung ihrer Dienstleistungsgüte. Darüber hinaus unterziehen sie ihre Angebote einer externen Prüfung.

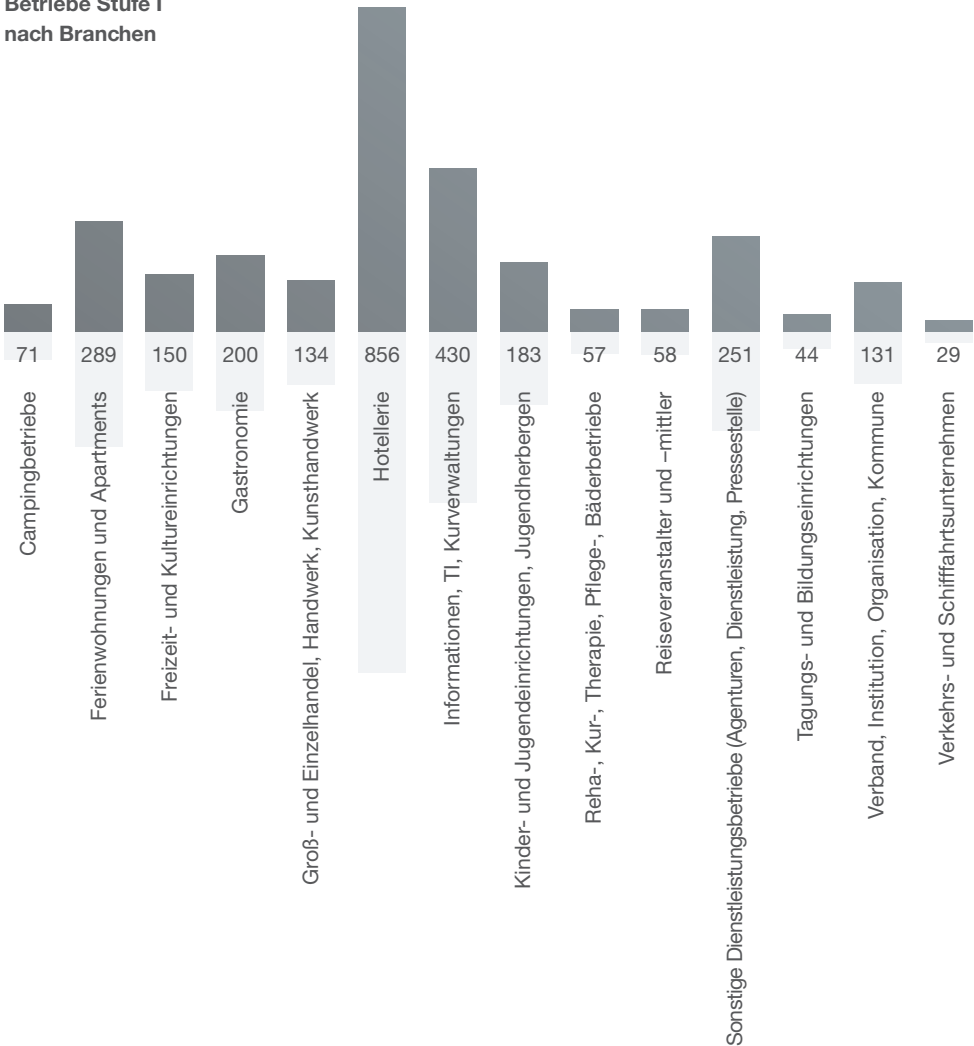
Stufe III

Anhand der Ergebnisse und Maßnahmen der ersten beiden Stufen erweitert der Betrieb seine Anstrengungen zu einem ganzheitlichen Qualitätsmanagement, das alle Bereiche des Betriebs erfasst.



Bundesweit ausgebildete Qualitäts-Coaches:	19.853
Bundesweit ausgebildete Qualitäts-Trainer:	1.325
Bundesweit zertifizierte Betriebe:	Stufe I 2.882, Stufe II 153, Stufe III 15
Bundesweit zertifizierte Städte:	4

**Bundesweit zertifizierte
Betriebe Stufe I
nach Branchen**



Die Träger der Länderinitiativen

Baden-Württemberg

- DEHOGA Baden-Württemberg
- Handelsverband Baden-Württemberg e.V.
- Heilbäderverband Baden-Württemberg e.V.
- IHK Baden Württemberg
- Tourismus Marketing GmbH Baden-Württemberg

Bayern

- Bayerischer Hotel- und Gaststättenverband DEHOGA Bayern e.V.
- Bayern Tourist GmbH (BTG)

Berlin

- DSFT - Deutsches Seminar für Tourismus Berlin
- Berlin Tourismus & Kongress GmbH
- DEHOGA Berlin e.V.
- Industrie- und Handelskammer (IHK) Berlin
- Handelsverband Berlin-Brandenburg e.V. (HBB)

Brandenburg

- TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH
- Ministerium für Wirtschaft und Europaangelegenheiten des Landes Brandenburg
- Ministerium für Arbeit, Soziales, Frauen und Familie des Landes Brandenburg
- Landesarbeitsgemeinschaft der Industrie- und Handelskammern des Landes Brandenburg
- Ostdeutscher Sparkassenverband
- DEHOGA Brandenburg
- Verband der Campingwirtschaft im Land Brandenburg e.V.
- Brandenburgischer Kurorte- und Bäderverband e.V.
- Landestourismusverband Brandenburg e.V.
- pro agro - Verband zur Förderung des ländlichen Raumes im Land Brandenburg e.V.

Bremen

- BIS Bremerhaven - Touristik
- BTZ Bremer Touristik - Zentrale Gesellschaft für Marketing und Service mbH
- DEHOGA Bremen und Bremerhaven
- Handelskammer Bremen
- IHK Bremerhaven
- Senator für Wirtschaft und Häfen Bremen
- WFB Wirtschaftsförderung Bremen GmbH

Hamburg

- Tourismusverband Hamburg e.V.
- Hamburg Tourismus GmbH
- DEHOGA Hamburg e.V.
- Handelskammer Hamburg
- Fachverbände des Hamburger Einzelhandels e.V. (FHE)

Hessen

- DEHOGA Hessen
- Hessischer Tourismusverband e.V.
- Hessischer Heilbäderverband e.V.
- HA HessenAgentur GmbH
- IHK Arbeitsgemeinschaft Hessen
- Handelsverband Mitte - Hessen, Rheinland-Pfalz und Saarland e.V.

Mecklenburg-Vorpommern

- Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.
- Deutscher Hotel- und Gaststättenverband, Landesverband Mecklenburg-Vorpommern
- IHK zu Rostock
- Universität Rostock
- Aus- und Fortbildungszentrum Rostock
- Überregionales Ausbildungszentrum Waren/Grevesmühlen

Niedersachsen

- Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr
- DEHOGA Niedersachsen
- Niedersächsische Industrie- und Handelskammern
- TourismusMarketing Niedersachsen GmbH

Nordrhein-Westfalen

- Tourismus NRW e.V.
- DEHOGA Nordrhein-Westfalen
- IHK Nordrhein-Westfalen

Rheinland-Pfalz

- Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH
- Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung in Rheinland-Pfalz
- DEHOGA Landesverband Rheinland-Pfalz e.V.
- IHK Arbeitsgemeinschaft Rheinland-Pfalz
- Einzelhandelsverband Mittelrhein-Rhein Hessen-Pfalz
- Einzelhandelsverband Region Trier

Saarland

- Tourismus Zentrale Saarland GmbH
- Ministerium für Wirtschaft und Wissenschaft des Saarlandes

Sachsen

- Landestourismusverband Sachsen e.V.
- Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

Sachsen-Anhalt

- Tourismusverband Sachsen-Anhalt e.V.
- Ministerium für Wirtschaft und Arbeit des Landes Sachsen-Anhalt
- Hochschule Harz
- DEHOGA Sachsen-Anhalt e.V.
- Investition- & Marketinggesellschaft Sachsen-Anhalt
- Industrie- und Handelskammer Magdeburg
- Industrie- und Handelskammer Halle-Dessau

Schleswig-Holstein

- DEHOGA Schleswig-Holstein e.V.
- Fachhochschule Westküste
- IHK Schleswig-Holstein
- Institut für Management und Tourismus
- Zukunftsprogramm Wirtschaft des Landes Schleswig-Holstein

Thüringen

- Deutsches Jugendherbergswerk Landesverband Thüringen e.V.
- Einzelhandelsverband des Freistaates Thüringen e.V.
- Erfurt Tourismus und Marketing GmbH
- Erfurter Gastro Bildung GmbH
- Fachhochschule Schmalkalden
- Hainichland Tourismusverband der Thüringer Nationalparkregion e.V.
- IHK Erfurt
- IHK Ostthüringen zu Gera
- IHK Südthüringen
- JenaKultur c/o Tourist-Information Jena
- Landesarbeitsgemeinschaft Ferien auf dem Lande in Thüringen e.V.
- MDO - Verband Mitteldeutscher Omnibusunternehmer e.V.
- Regionalverbund Thüringer Wald e.V.
- Thüringer Heilbäderverband e.V.
- Thüringer Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Technologie
- Thüringer Tourismus GmbH
- Thüringer Vogtland Tourismus e.V.
- Tourismusverband Jena/Saale Holzland e.V.
- Tourismusverband Kyffhäuser e.V.
- Verband der Campingwirtschaft in Thüringen e.V.

Mehr als

50.000

Prüfbare Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität in Deutschland wurden bereits von den Q-Betrieben entwickelt.

Der Ideenreichtum der teilnehmenden Betriebe kennt dabei keine Grenzen. Von kleinen Maßnahmen zur Kundenverblüffung, über die Einführung eines professionellen Beschwerdemanagements bis hin zu Umbauten versuchen die Q-Betriebe fortwährend mehr Service für ihre Kunden zu bieten.

Werden auch Sie Teil der bundesweiten Qualitätsoffensive!

Weitere Infos auf: www.q-deutschland.de



Die Qualitätsoffensive

ServiceQualität Deutschland



Lieber
Q!



Alexandra Popp
Fußballnationalspielerin

Wie die Q-Betriebe gebe auch ich mein Bestes für Deutschland.
Achten Sie auf das Qualitätssiegel für ServiceQualität.

Alle Informationen zur Qualitätsoffensive für Deutschland auf:

www.lieber-q.de

