

SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND

SIND SIE BEREIT?



Neue Inhalte und verbesserte Systematik ab 5/18

Alle Neuerungen auf einen Blick

Vielseitig, einfach, flexibel und nah dran an der Praxis soll es sein: ServiceQualität Deutschland fühlt sich nun leichter an – und das ist es auch! Im Mittelpunkt stehen Best-Practice-Beispiele und konkrete Verbesserungsvorschläge.

Q-Seminar – der optimale Einstieg

- 1,5 Tage Seminar mit unserem Q-Dozent
 - Know-how für die drei Q-Stufen und das Online-Tool
 - anschauliche Praxisbeispiele
 - aktiver Austausch mit anderen Seminarteilnehmern
- ! Sie wollen es exklusiv? Dann buchen Sie ein Q-Exklusiv-Seminar nur für Ihren Betrieb!

Q-Werkzeuge – an den richtigen Schrauben drehen

- mit unserem Werkzeugkasten alle Themen rund um Ihre Servicequalität bearbeiten
 - weniger Dokumentation, noch mehr Praxisnähe
 - mit der Servicekette die Abläufe im Betrieb aus Kundensicht analysieren
- ! Jetzt mit ersten fertigen Serviceketten, die Sie ganz einfach für Ihren Betrieb anpassen können!
- mit Checklisten den aktuellen Stand reflektieren
 - Befragungen schnell und einfach mit uns durchführen
 - direkt in Stufe II oder III einsteigen mit dem Q-Mystery-Check und dem Q-Audit vor Ort
 - von qualifiziertem Feedback zu jedem Q-Werkzeug profitieren
 - Tipps und Vorschläge für passende Maßnahmen bekommen
 - alles zentral im neuen SQD Online-Tool speichern

Q-Zertifizierung – jetzt ganz leicht und noch flexibler

- mit dem neuen Erstcheck noch leichter sinnvolle Q-Werkzeuge auswählen
- bereits umgesetzte Q-Maßnahmen anerkennen lassen
- freie Maßnahmenplanung: keine vorgegebene Anzahl mehr!

STUFE I	STUFE II	STUFE III**
Servicekette 2 Q-Werkzeuge	Servicekette 2 Q-Werkzeuge Q-Mystery-Check	Servicekette 2 Q-Werkzeuge Q-Mystery-Check Q-Audit
jährlicher Maßnahmenplan	jährlicher Maßnahmenplan	jährlicher Maßnahmenplan

Q-SEMINAR

Zentrales Werkzeug für jede Q-Zertifizierung	
Servicekette	Abläufe im Betrieb aus Kundensicht analysieren
Checklisten-Werkzeuge für eine umfassende Selbstbewertung	
Stärken-Schwächen-Profil	Stärken ausbauen und Schwächen ausgleichen
Qualitätsbausteine	in 6 Schritten Servicelücken finden und schließen
Kundenkommunikation	die Kundenansprache zielführend gestalten
Mitarbeiterbindung	Mitarbeiter für sich gewinnen und motivieren
Bewertungsportale	das Thema „Kundenbewertungen“ strukturiert angehen
Beschwerde-management	in 5 Schritten zum optimierten Beschwerde-management
Befragungswerkzeuge für neue Impulse	
Kundenbefragung	Ihre Meinung zählt! Was halten Ihre Kunden von Ihrem Betrieb?
Mitarbeiter- und Führungskräftebefragung	Haken Sie nach! Passen die Meinungen der Mitarbeiter und Führungskräfte im Betrieb zueinander?
Überprüfung vor Ort für noch mehr Input	
Q-Mystery-Check	Unser anonymer Testkunde nimmt Ihren Betrieb unter die Lupe.
Q-Audit	Unsere Experten prüfen Ihren Betrieb vor Ort und beraten Sie umfassend.
Weitere eigene betriebliche Leistungen zur Anerkennung durch SQD	
mögliche Q-Maßnahmen	eigene Kunden- oder Mitarbeiterbefragung, weitere Qualitätsauszeichnungen, Nachweis zum professionellen Umgang mit Bewertungsportalen, Mystery-Check*, Q-Exklusiv-Seminar für den eigenen Betrieb
Partner-Werkzeug zum Thema "Nachhaltigkeit"	
TourCert Check	umfangreicher Check für mehr Nachhaltigkeit im Betrieb - ohne Zusatzkosten erhalten Sie die Auszeichnung mit dem TourCert Check

ServiceQualität Deutschland – immer mit einem Ohr an der Praxis

- viele Best-Practice-Beispiele im Q-Seminar
- neuer Feedbackbericht zu allen Q-Werkzeugen
- neuer Q-Ideenpool zum Stöbern und Recherchieren
- Austausch bei Q-Zirkeln, Q-Tagen und weiteren Events

* nur in Stufe I

** Ihr Betrieb hat bereits ein zertifiziertes QM-System auf dem Niveau der ISO 9001? Dann ist eine Zertifizierung in Stufe III nach dem Anerkennungsverfahren möglich.