



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Anforderungen / Standards zu Corona in die Q-Servicekette einbauen

Generelle Hinweise

⇒ Beachten Sie auch die Anleitung zur Erstellung einer Servicekette

Eine generelle Anleitung zur Erstellung und Bearbeitung einer Q-Servicekette finden Sie im SQD Online-Tool (unter www.q-deutschland.de) im Bereich „Hilfe / Anleitungen“. Dieses Dokument zeigt Ihnen ergänzend, wie Sie die Q-Servicekette nutzen können, um für Ihren Betrieb Anforderungen und Standards betreffend des Corona-Virus einzubauen.

⇒ Beachten Sie Empfehlungen für Ihre Branche

Für die unterschiedlichen Branchen gibt es unterschiedliche Empfehlungen, welche Standards durchgeführt werden sollten, um das Übertragungsrisiko zu minimieren. Der Deutsche Tourismusverband (DTV) hat die unterschiedlichen Empfehlungen zusammengetragen. Nehmen Sie diese als Grundlage für die Bearbeitung Ihrer Servicekette.

<https://www.deutschertourismusverband.de/service/coronavirus/orientierungshilfe-schutz-und-hygienekonzepte.html>

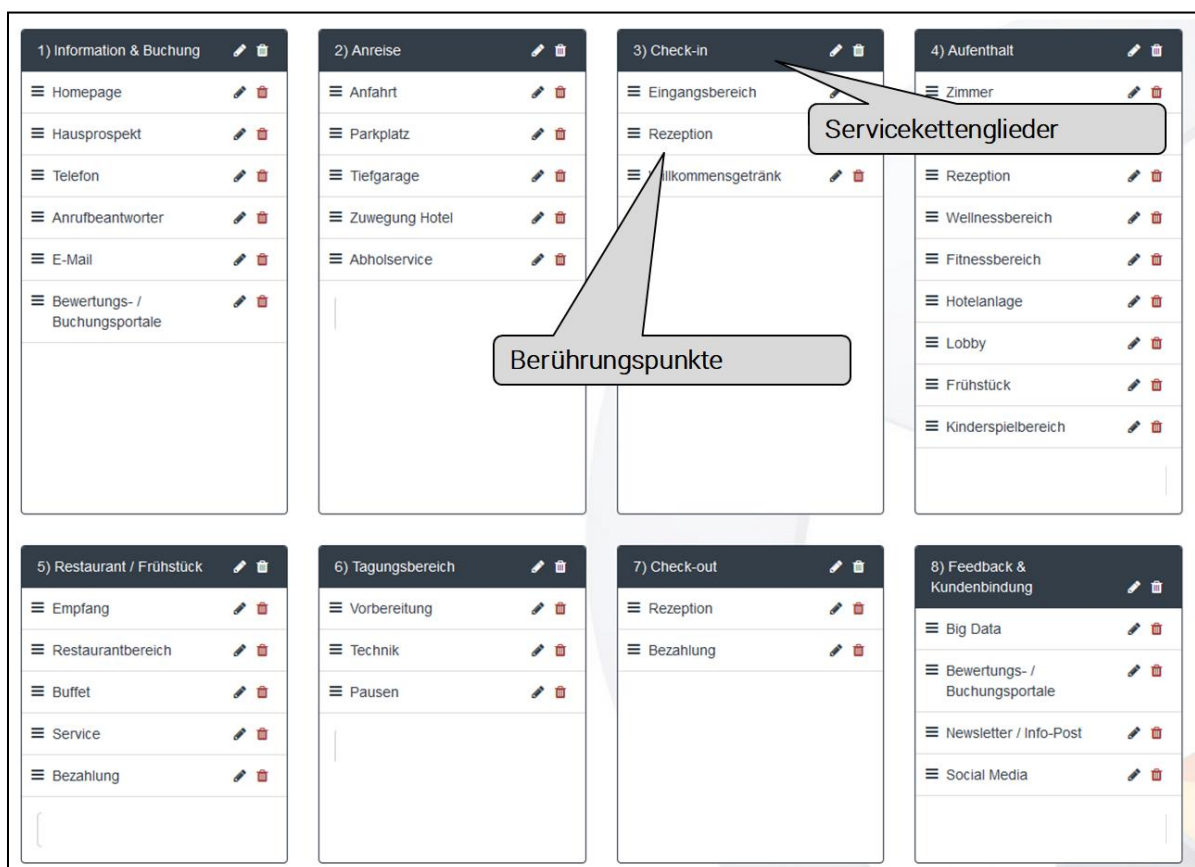
Sollte Ihre Branche nicht vertreten sein, erkundigen Sie sich bei Ihrem Verband nach möglichen Empfehlungen.

Q-Servicekette bearbeiten

Die **Q-Servicekette** zeigt den Weg Ihres Kunden / Gastes durch Ihren Betrieb. Sie beschreibt mögliche Berührungspunkte mit Ihrem Betrieb schon vor dem Besuch, alle Berührungspunkte vor Ort und eventuelle Kontakte nach dem Besuch bei Ihnen.

Die **Servicekettenglieder** zeigen die einzelnen Schritte des Kunden / Gastes durch den Betrieb und die **Berührungspunkte** die möglichen Kontaktpunkte. Berührungspunkte könnten somit z.B. einzelne Marketingmaßnahmen, Personen, Orte oder Aktivitäten sein. Je genauer und detaillierter eine Servicekette erstellt ist, desto differenzierter können Sie die „Reise“ des Kunden / Gastes durch Ihren Betrieb analysieren.

Die folgende Abbildung zeigt Ihnen mögliche Kettenglieder und Berührungspunkte in einem Hotel.



Dieses Beispiel hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Ebenso sieht jede Servicekette immer etwas anders aus. Eine Servicekette können Sie für jeden beliebigen Dienstleistungsprozess erstellen.

An jeden Berührungspunkt haben Ihre Kunden / Gäste **spezifische Anforderungen**. Die Anforderungen müssen Sie kennen, erfüllen und im besten Fall sogar übertreffen.

Welche neuen Anforderungen entstehen durch das Coronavirus?

Bei einigen der Berührungspunkte kommen Sie physisch in Kontakt oder Ihre Kunden / Gäste kommen mit anderen Personen und Gegenständen in Kontakt. Diese Berührungspunkte sind mögliche Übertragungswege des Coronavirus.

Wir empfehlen Ihnen in der jetzigen Situation folgende drei Schritte:

1. Sie sollten mit Hilfe der Q-Servicekette diese Berührungspunkte identifizieren und mögliche spezielle **Anforderungen** (zur Übertragungsminimierung des Virus) definieren. Notieren Sie diese speziellen Anforderungen in dem Feld „Kundenerwartungen“. Die Abbildung zeigt dies für den Berührungspunkt „Rezeption“ im Kettenglied „Check-in“ unserer Servicekette im Hotel.
2. Nutzen Sie das Feld „Notiz“ vorübergehend für Ihre **Corona-Aktivitäten (Standard)**, mit dem Sie versuchen, die spezielle Corona-Anforderung zu erfüllen und somit das Übertragungsrisiko zu minimieren. Das Feld „Maßnahmen“ bleibt dann Ihren „normalen“ Maßnahmen in „normalen“ Zeiten vorbehalten. Im Maßnahmenplan ändert sich also nichts.
3. Mit der Bewertung des **IST-Zustandes** können Sie im Team bewerten, inwieweit die spezielle Corona-Anforderung an diesem Berührungspunkt erfüllt wird und somit der beschriebene Standard das Übertragungsrisiko minimiert.

Kundenerwartung bearbeiten

Servicekette: Hotellerie
Kettenglied: Check-in
Berührungspunkt: Rezeption

Kundenerwartung
 Welche Erwartungen hat der Kunde an diesem Berührungspunkt?
 Ein (allgemeines) Beispiel: Die Mitarbeiter sollen aufmerksam und hilfsbereit sein.

CORONA-Anforderung: Schutz des Mitarbeiters am Counter

IST
 Wie gut erfüllt Ihr Betrieb diese Kundenerwartung? Bewerten Sie im Team von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend).

1 2 3 4 5 6

Notiz
 Wenn Sie den IST-Zustand näher erläutern möchten oder z.B. eine Regelung zu diesem Punkt in Ihrem Betrieb haben, können Sie dies bei Notiz vermerken (freiwillig).

Trennscheibe schützt den Mitarbeiter und den Gast durch Luftübertragung

Maßnahme
 Was wollen Sie tun, um die Kundenerwartung in Zukunft besser zu erfüllen? Formulieren Sie eine Maßnahme, wenn Sie eine konkrete Handlung vornehmen möchten. Formulieren Sie die Maßnahmen so, dass sie später im Maßnahmenplan auch außerhalb des Kontextes der Servicekette verstanden wird.
 Ein Beispiel: In der Teambesprechung (oder internen Fortbildung) wird die Bedeutung von Aufmerksamkeit und Hilfsbereitschaft gemeinsam erarbeitet.

Fügen Sie die spezielle Corona-Anforderung für diesen Berührungspunkt bei der „Kundenerwartung“ hinzu.

Beurteilen Sie im Team den IST-Zustand inwieweit Ihr Standard der Corona-Anforderung gerecht wird.

Fügen Sie im Feld „Notiz“ Ihren Standard hinzu mit der Sie das Übertragungsrisiko minimieren möchten.

Kettenglied: Check-in

Berührungspunkt: Rezeption

	Kundenerwartung	IST	Notiz	Maßnahme
☰	Rezeption ist bei Anreise besetzt und direkt als solche erkennbar	0		
☰	gut organisierter Empfang durch kompetente, ggf. mehrsprachige Mitarbeiter	0		
☰	Keine unangenehm lange Wartezeit beim Check-in	0		
☰	Zimmerreservierung liegt vor, Meldeschein vorausgefüllt	0		
☰	Wichtige Informationen werden vermittelt	0	🗨️	
☰	CORONA-Anforderung: Schutz des Mitarbeiters am Counter	1	🗨️	
☰	CORONA-Anforderung: Keine Übertragung am Counter	3	🗨️	
☰	CORONA-Anforderung: Schutz der Gäste vor anderen Gästen	1	🗨️	
☰	CORONA-Anforderung: Keine Übertragung an den Türen	3	🗨️	

Haben Sie all Ihre Serviceketten mit allen Berührungspunkten ausführlich und detailliert erfasst, liegen Ihnen mit den PDF- Dokumenten entsprechende Übersichten vor, welche Ihnen für alle Kontaktpunkte mit dem Kunden / Gast entsprechende Risiken und Anforderungen aufzeigen sowie Ihre definierten Standards. Bei der nachfolgenden Abbildung sehen Sie dies beispielhaft für den bearbeiteten Berührungspunkt „Rezeption“.

Q-Servicekette Servicekette: Hotellerie Kettenglied: Check-in Berührungspunkt: Rezeption			
Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Rezeption ist bei Anreise besetzt und direkt als solche erkennbar			
Keine unangenehm lange Wartezeit beim Check-in			
Zimmerreservierung liegt vor, Meldeschein vorausgefüllt			
Wichtige Informationen werden vermittelt			ACHTUNG: Besonderheiten betreffend Corona erläutern
CORONA-Anforderung: Schutz des Mitarbeiters am Counter	1		Trennscheibe schützt den Mitarbeiter und den Gast durch Luftübertragung
CORONA-Anforderung: Keine Übertragung am Counter	3		Desinfektion des Counter und der Gegenstände nach jedem XX. Vorgang
CORONA-Anforderung: Schutz der Gäste vor anderen Gästen	1		Eingezeichneter Mindestabstand am Boden
CORONA-Anforderung: Keine Übertragung an den Türen	3		Desinfektion der Türgriffe alle XX Minuten

Unser Tipp: Drucken Sie sich die angepasste Servicekette einmal aus, um die Veränderungen mit allen Mitarbeitern zu besprechen.

Welche Standards für Ihr Unternehmen an welcher Stelle empfehlenswert sind, entnehmen Sie bitte der anfänglich erwähnten LINK-Sammlung des Deutschen Tourismusverbandes oder fragen Sie bei Ihrem Branchenverband nach.