

Nicole Otte, Leiterin der Tourist-Information Annaberg-Buchholz

Niklas Bolenz, ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz

# **„SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND – NEUE IMPULSE FÜR BEGEISTERNDE SERVICEQUALITÄT“**



13. NOVEMBER 2020

Entwicklungspotential  
angehen – Winterzeit nutzen

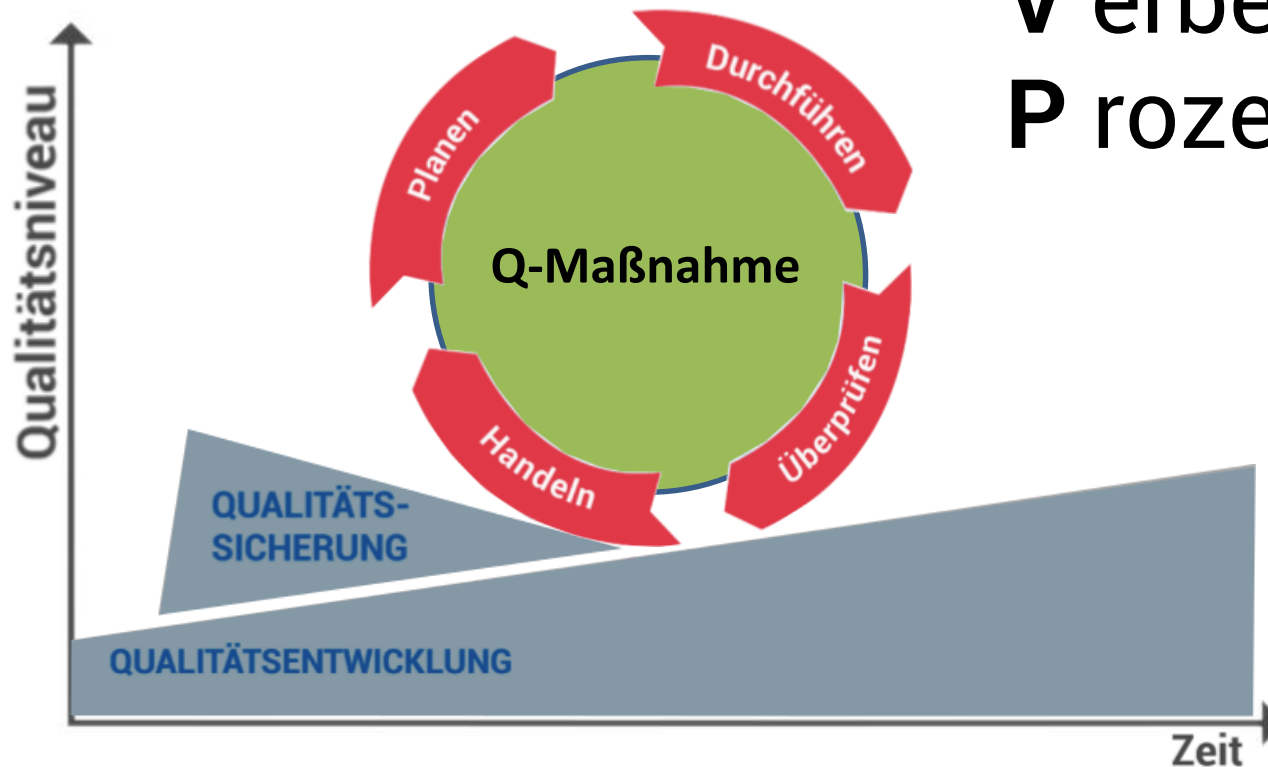
Die neuen Q-Seminare sind da. In Präsenz  
oder Online. ...

[LESEN](#)

# CORONA: HERAUSFORDERUNG FÜR DIE SERVICEQUALITÄT

# Verbesserung mit System – der KVP

## Kontinuierlicher Verbesserungs- Prozess



# Mit der Q-Zertifizierung zu besseren Gästebewertungen

## Gästezufriedenheit in Rheinland-Pfalz

OverallScore 2018

TRUSTYOU



(Ø OverallScore 2018, Punktzahlen von 0 bis 100, Pfeile: Entwicklungstendenzen ggü. 2015)

Datenbasis: TrustYou, Kartengrundlage: GfK; Quelle: dwif 2019

# 86,2

Ø-OverallScore 2018 von Beherbergungsbetrieben mit Q-Zertifizierung in Rheinland-Pfalz

Quelle: RPT 2019

78,2

# 5 gute Gründe für ServiceQualität Deutschland



**Begeisterte Kunden**



**Motivierte Mitarbeiter**



**Stärker im Wettbewerb**



**Weniger Kosten**

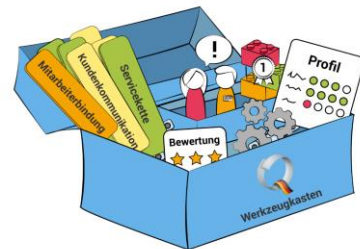


**Bessere Online-Bewertungen**

# Der Werkzeugkoffer von ServiceQualität Deutschland

Die Inhalte der Werkzeuge (Checklisten- und Befragungswerkzeuge) von ServiceQualität Deutschland basieren auf den Inhalten der ISO EN DIN 9001:2015 und CEN/TS 16880 (Service Excellence).

Checklisten-Werkzeuge	Befragungs-Werkzeuge	Anerkennungs-Werkz.	Partner-Werkzeuge
Qualitätsbausteine	Kundenbefragung	Kundenbefragung	TourCert Check
Stärken-Schwächen-P.	Mitarbeiter-/FK-Befragung	Mitarbeiterbefragung	
Beschwerdemanagement		Qualitätsauszeichnung	
Kundenkommunikation		Bewertungsportale	
Bewertungsportale		SQD Exklusiv-Seminar	
Mitarbeiterbindung		Mystery-Check*	



zusätzliches  
Zertifikat  
„TourCert Check“  
ohne Mehrkosten

\* Anerkennung eines Mystery-Checks ist nur bei Stufe I möglich.  
Bei Stufe II und III muss der Q-Mystery-Check gemacht werden

- Messen und ermitteln Sie den **Status Quo von Nachhaltigkeitsaspekten in Ihrem Unternehmen** mit der Checkliste zur Selbstanalyse.
- Sie schaffen damit die **Grundlage für ein nachhaltiges und qualitätsorientiertes Wirtschaften.**
- Durch Ihr **gesellschaftliches Engagement** positionieren Sie sich klar auf dem wachsenden Markt für nachhaltigen Tourismus.
- Sie **ermitteln Möglichkeiten zum Energie- und Ressourcensparen** – und sparen dadurch bares Geld!

Die Inhalte der Werkzeuge (Checklisten- und Befragungswerkzeuge) von ServiceQualität Deutschland basieren auf den Inhalten der ISO EN DIN 9001:2015 und CEN/TS 16880 (Service Excellence).

Checklisten-Werkzeuge	Befragungs-Werkzeuge	Anerkennungs-Werkz.	Partner-Werkzeuge
Qualitätsbausteine	Kundenbefragung	Kundenbefragung	TourCert Check
Stärken-Schwächen-P.	Mitarbeiter-/FK-Befragung	Mitarbeiterbefragung	
Beschwerdemanagement		Qualitätsauszeichnung	
Kundenkommunikation		Bewertungsportale	
Bewertungsportale		SQD Exklusiv-Seminar	<b>NEU</b>
Mitarbeiterbindung		Mystery-Check*	Krisenmanagement



\* Anerkennung eines Mystery-Checks ist nur bei Stufe I möglich.  
Bei Stufe II und III muss der Q-Mystery-Check gemacht werden



# Die Q-Zertifizierung: In 3 Stufen richtig gut ankommen!



## NEU für Hotellerie

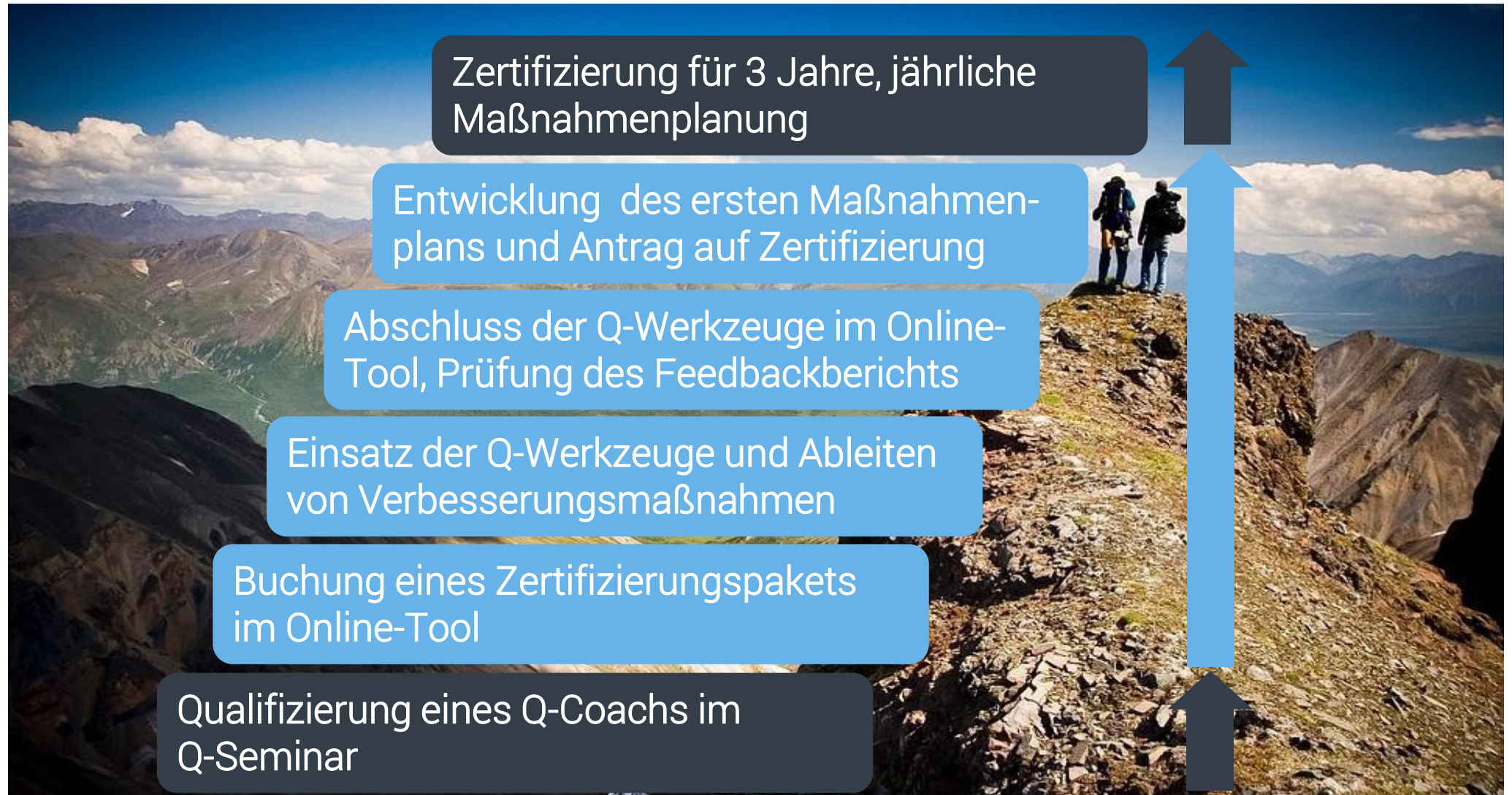
das EHQ-Paket

- mit Servicekette und 4 Q-Werkzeuge
- bringt 23 Punkte bei Deutscher Hotelklassifizierung



European  
Hospitality Quality

# Q-Zertifizierung - Ablauf



# Neue Inhalte beim Q-Ideenpool

The screenshot displays the 'Q-Ideenpool' interface. At the top, there are navigation buttons: 'Unser Ideenpool', 'Unsere Dokumente', 'Unser Account', and 'Unsere Werkzeuge'. Below these are buttons for 'Q-Hilfe / Anleitungen', 'Q-Ideenpool', 'Q-Werkzeugkasten', and 'Logout'. A search bar is present with the text 'Nach Ideen suchen...' and filters for 'Tourist-Information' and 'bis zu 5 Mitarbeiter'. A red box highlights a filter bar with three options: 'zum anschauen (Bilder, Fotos, ...)', 'zum lesen (Studien, Whitepaper, Leitfäden, ...)', and 'zum ausfüllen (Checklisten, Formulare, ...)'. Below the filter bar is a grid of eight idea cards, each with a 'zum Maßnahmenpool hinzufügen' button.

Unser Ideenpool    Unsere Dokumente    Unser Account    Unsere Werkzeuge

Q-Hilfe / Anleitungen    Q-Ideenpool    Q-Werkzeugkasten    Logout

Zurück zur Übersicht

Nach Ideen suchen...    Tourist-Information    bis zu 5 Mitarbeiter

zum anschauen (Bilder, Fotos, ...)     zum lesen (Studien, Whitepaper, Leitfäden, ...)     zum ausfüllen (Checklisten, Formulare, ...)

Zusammen mit einem Steuerkreis an Mitarbeitern werden neue Arbeitsabläufe entworfen und gestaltet und demnach Prozesse gemeinsam entwickelt	"Abbildung der relevanten Bewertungsportale und sozialen Netzwerke auf Flyern, Broschüren, etc. mit der Bitte eine Bewertung abzugeben"	"Bei der Weiterleitung der Beschwerde um eine konkrete Rückmeldung bezüglich der Beschwerde wird darauf hingewiesen, dass nach 14 Tagen ein Anruf folgen wird, um den aktuellen Informationsstand zu erhalten. Infostelle muss diesen Rückanruf auf einen Termin legen."	"Danke"-Gutschein bei einer Beschwerde / Anregung für den nächsten Aufenthalt vergeben
<a href="#">zum Maßnahmenpool hinzufügen</a>	<a href="#">zum Maßnahmenpool hinzufügen</a>	<a href="#">zum Maßnahmenpool hinzufügen</a>	<a href="#">zum Maßnahmenpool hinzufügen</a>
"Durchführung einer Analyse, auf welchen Kundenbewertungsportalen die Zielgruppe am meisten aktiv ist"	"Im Rahmen von Teambesprechungen wird ein mal im Quartal auf die Inhalte des Leitbildes Bezug genommen und das eigene Handeln mit dem Leitbild überprüft"	(Neue) Zuständigkeiten für Stellenbeschreibungen werden an alle Mitarbeiter kommuniziert	3 mal jährlich Testpersonen aus dem Familien/Freundeskreis in Betrieb einladen
<a href="#">zum Maßnahmenpool hinzufügen</a>	<a href="#">zum Maßnahmenpool hinzufügen</a>	<a href="#">zum Maßnahmenpool hinzufügen</a>	<a href="#">zum Maßnahmenpool hinzufügen</a>

Seminarpreis je Teilnehmer: **349,- €**

Stufe	bis 5 MA	bis 20 MA	über 20 MA
<b>Paket Stufe I</b>	<b>315,- €</b>	<b>415,- €</b>	<b>565,- €</b>
Paket Stufe II mit MC o. Ü	665,- €	765,- €	915,- €
Paket Stufe II mit MC m. Ü	765,- €	865,- €	1015,- €
Paket Stufe III mit MC o. Ü	1.665,- €	1.765,- €	1.915,- €
Paket Stufe III mit MC m. Ü	1.765,- €	1.865,- €	2.015,- €
Anerkennung Stufe III	95,- €	145,- €	195,- €

# Unser Seminarprogramm



13. NOVEMBER 2020

Entwicklungspotential  
angehen – Winterzeit nutzen

Die neuen Q-Seminare sind da. In Präsenz  
oder Online. ...

LESEN

- Q-Seminar – unser Klassiker!
- Q-Online-Seminar – der Klassiker ganz zeitgemäß auch online!
- Q-Refresher – holen Sie sich Ihr Update!
- Q-Online-Refresher – Ihr Update ganz zeitgemäß auch online!
- Q-Online-Aktiv – ein wichtiges Thema gemeinsam erarbeiten!
  - Erfolgsfaktor Kundenbegeisterung  
Kunden begeistern, Erfolg sichern mit einzigartiger Servicequalität am 11.12.2020 und 15.01.2021 jeweils 09.-12:30 Uhr

# Wir sorgen für Service made in Germany.

Ihre Ansprechpartner



**Niklas Bolenz**

*Projektleiter ServiceQualität Deutschland*

[bolenz@gastlandschaften.de](mailto:bolenz@gastlandschaften.de)

Tel. +49 (0) 261-91520-43



**Jennifer Keppler**

*Assistentin ServiceQualität Deutschland*

[keppler@gastlandschaften.de](mailto:keppler@gastlandschaften.de)

Tel. +49 (0) 261-91520-12



**Julia Uygun**

*ServiceQualität Deutschland*

[uygun@gastlandschaften.de](mailto:uygun@gastlandschaften.de)

Tel. +49 (0) 261-91520-49

**ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz**  
**c/o Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH**

[www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de) / [rlp.tourismusnetzwerk.info/servicequalitaet](http://rlp.tourismusnetzwerk.info/servicequalitaet)

# Vielen Dank!