

ServiceNews

Ausgabe 4 | 11



ServiceQualität
DEUTSCHLAND



Qualitätssiegel für Hospiz

Die Mitarbeiter des Johannes-Hospiz in Elmshorn, Schleswig-Holstein, erbringen eine Dienstleistung, die wie kaum eine andere dem Menschen verpflichtet ist. Das Team hat nun das Qualitätssiegel erhalten. In erster Linie, so Hospiz-Leiterin Janet Dahlmann, arbeite man daran, die besondere häusliche Atmosphäre in der Einrichtung weiter zu verbessern. Als Servicequalitäts-Maßnahme wurde jüngst eine Hörbuchbibliothek eingerichtet.

Zuschuss für Weiterbildung zum Qualitäts-Coach oder -Trainer

Die Bildungsprämie wird es auch weiterhin geben. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) verlängert das erfolgreiche Projekt zum 1. Dezember 2011 um zwei Jahre. Seit 2008 unterstützt das BMBF Erwerbstätige, die sich weiterbilden möchten. Der Bildungsgutschein deckt die Hälfte der Kosten bis maximal 500 Euro.

Info-Broschüre „Individuelle berufliche Weiterbildung“ www.bildungspraemie.info

Ausbildung zum Kanutouristiker und Qualitäts-Coach

Die integrierte Ausbildung zum Kanutouristiker und Qualitäts-Coach ist ein gemeinsames Angebot der Bundesvereinigung Kanutouristik und der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland. Die 11-tägige Ausbildung umfasst u.a. Grundlagen-Know-how zum Umgang mit Kunden und zur Mitarbeitermotivation ebenso wie zu Naturschutz, zur didaktischen Vermittlung und zur Handhabung von Paddel und Boot. Aktuelle Ausbildungstermine unter www.dsft-berlin.de.

Kundenmonitor Deutschland 2011

Verbraucher zeigen ein sicheres Gespür für schlechten Service, so das Ergebnis des Kundenmonitors Deutschland 2011. Die nach eigenen Angaben umfassendste Langzeitstudie zur Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit basiert auf insgesamt über 36.000 Interviews zu Anbietern aus 30 Branchen. Zum 20. Mal in Folge veröffentlichte die ServiceBarometer AG den Kundenmonitor. Die Studie ergab, dass Verbraucher in Deutschland heute über ein starkes Bewusstsein für Kundenorientierung verfügen und empfindlich auf Defizite reagieren, indem sie beispielsweise den Anbieter wechseln. Als zentrale Messgröße wird die Globalzufriedenheit herangezogen, basierend auf der Frage

„Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem hauptsächlich genutzten Anbieter insgesamt?“. 14 Serviceaspekte, insbesondere Freundlichkeit der Mitarbeiter, Beratungsqualität und Schnelligkeit der Bedienung sowie Lieferzeiten werden abgefragt. Zu den Zufriedenheitsverlierern zählt die Branche Banken und Sparkassen – Gewinner ist die Mobilfunkbranche.

■ **Branchenranking Kundenzufriedenheit**
Weitere Rankings:

- **Zufriedenheit mit Preis-Leistungs-Verhältnis**
- **Zufriedenheit mit Freundlichkeit der Mitarbeiter**
- **Zufriedenheit fachliche Beratung**

Großes Service-Ranking für Deutschland veröffentlicht

Die im Oktober veröffentlichte Studie „Service-Champions“ wertete fast eine Million Kundenurteile zu erlebtem Service aus. Ziel war es, die Serviceorientierung unterschiedlichster Unternehmen mit Privatkundenkontakt zu ermitteln. Die Ergebnisse wurden in einem Unternehmerranking sowie in einem Branchenranking aufbereitet. Außerdem wurden die Service-Gewinner innerhalb einzelner Branchen ermittelt, u.a. in den Bereichen Gastronomie, Stadtverwaltungen, Lebensmittel-Einzelhandel, Freizeitparks und viele andere. Hinter der Studie stehen die Kooperationspartner ServiceValue GmbH, Goethe-Universität Frankfurt am Main und Die Welt.

In den Service-Rankings sind über 1.000 Unternehmen und 100 Branchen erfasst. Kunden, Verbraucher und Konsumenten

wurde in repräsentativen Online-Befragungen die Frage gestellt, ob sie bei ihrem Anbieter einen sehr guten Service erlebt hätten – ohne Wissen oder Einbeziehung der bewerteten Unternehmen, so die Initiatoren.

40 Prozent seien bereit, für guten Kundenservice mehr Geld auszugeben. Gerade im Einzelhandel sei der Service-Effekt hoch, begeisterte Kunden gäben teilweise doppelt so viel Geld aus wie ursprünglich geplant. Aktuelle Vorreiter im Bereich Service-Qualität fänden sich vermehrt in der Gesundheits-, Reise- und Autobranche. Ganz vorne liege nach wie vor die Hotellerie.

Studie „Service-Champions“
Sonderbeilage „Service-Champions“
Quelle: Die Welt



„Echtes Interesse am Kunden zahlt sich aus“

Auszug aus einem Interview mit Professor Rolf van Dick, Leiter der Abteilung Sozialpsychologie an der Goethe-Universität Frankfurt, abgedruckt in der Sonderbeilage „Service-Champions“ der Die Welt. Rolf van Dick hat das Messverfahren entwickelt, das der „Service-Champions“-Studie zugrunde liegt.

Die Welt: Was haben Sozialpsychologie und Kundenservice miteinander zu tun?

Rolf van Dick: [...] Oft geht es in Mitarbeiter-Kundenbeziehungen darum, den Kunden von etwas zu überzeugen und hier hat die Sozialpsychologie viel zu sagen. [...]

Ein [...] aktuelles Forschungsfeld der Sozialpsychologie ist, wie Menschen durch die Gruppen, denen sie angehören und die Normen dieser Gruppen in ihrem Verhalten gesteuert werden.

[...] Wir haben nun in mehreren Studien herausgefunden, dass Servicemitarbeiter, die sich ihrem Team oder ihrem Unternehmen verbunden fühlen, auch stärkere Kundenorientierung und zufriedeneren Kunden haben.

Die Welt: Gibt es Zusammenhänge zwischen unternehmensinterner Servicequalität und Kundenservice?

Rolf van Dick: Ja, dies wurde in mehreren Studien nachgewiesen. Auch in unserer eigenen Forschung konnten wir zeigen, dass zum Beispiel die Kundenorientierung von Mitarbeitern steigt, wenn ihre Führungskräfte im Sinne einer



guten Servicequalität mit gutem Beispiel vorangehen. Die Identifikation der Mitarbeiter mit ihren Unternehmen und ihre Kundenorientierung wiederum führen zu mehr Kundenzufriedenheit und mehr Umsatz.

Die Welt: Service 2050: Welche Trends zeichnen sich ab?

Rolf van Dick: Der Trend geht nach wie vor zu webbasierten oder webunterstützten Services. Doch trotz Amazon wird es weiterhin den „Buchhändler an der Ecke“ geben. Aber nur dann, wenn die Buchhandlung einen Mehrwert hat, den das Netz nicht bietet: die persönliche Betreuung und Beratung. Gleichzeitig muss aber die Buchhändlerin von heute die Werbemöglichkeiten im Internet nutzen, flexibel per E-Mail Bestellungen annehmen und ihrerseits wieder über das Internet bestellen, um schnell und zuverlässig zu agieren. Eine Autoreparatur und eine Krankengymnastik wird man auch 2050 nicht ohne einen Besuch in der Werkstatt oder beim Therapeuten bekommen. Aber alles, was um die eigentliche Dienstleistung herum geschieht, von der Anmeldung bis zur Rechnungsstellung, wird durch Computer und Internet zunehmend professionalisiert und automatisiert. Hier dürfen Unternehmen, gerade auch kleine und mittlere, nicht schlafen.

Literaturtipps

Service mit Profit Ulla Thombansen & Christine Possler
Wer den stetig steigenden Ansprüchen der Kunden genügen will, muss individuelle und originelle Strategien entwickeln. Das Buch vermittelt erfolgreiches Management von Servicequalität.

Erfolgsfaktor Gästeorientierung

Karl B. Bock, Nils Wend

Das Buch zeigt Kontrollmöglichkeiten zur Überprüfung der eigenen Gästeorientierung auf und ermittelt auf der Grundlage wissenschaftlicher Erkenntnisse, welche Aufenthaltserwartungen von Gästen heute gestellt werden. Denn: der einzelne Tourist möchte nicht mehr als Durchschnittstourist betrachtet werden.

Weitere Infos unter www.q-deutschland.de

Unsere neuen Q-Städte ...

Rheinland-Pfalz mit zwei Qualitätsstädten nun auch dabei



Erst Hachenburg, dann Daun: Die beiden Städte in Rheinland-Pfalz erhielten das Q-Siegel für branchen- und betriebsübergreifende Serviceanstrengungen. Hachenburg im Westerwald ist seit dem 12.

Juli 2011 die erste Qualitätsstadt im Bundesland. Mit dabei: 18 Betriebe und die Stadt selbst. Als zweite rheinland-pfälzische Stadt konnte sich Daun am 17. Oktober 2011 über die Auszeichnung freuen. 25 Betriebe haben daran mitgearbeitet.

Volkach gehört zu Bayerns Vorzeige-Städten beim Thema Servicequalität

Volkach in Nordbayern wurde für die erfolgreiche Implementierung des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet. Anlässlich des 3. Bayerischen Qualitätstages am 13. Oktober 2011 in Landshut erhielt die Stadt das Q-Siegel. 15 Unternehmen der Region an der Volkacher Mainschleife hatten den Erfolg möglich gemacht.



15 Unternehmen der Region an der Volkacher Mainschleife beweisen, dass ihnen das Thema Servicequalität am Herzen liegt. Oben links: Ulrich N. Brandl, Präsident DEHOGA Bayern e.V. Oben, 4. v. links: Katja Hessel, Bayerische Staatssekretärin. Oben rechts: Marco Maiberger, Leiter Tourist-Information Volkach.

Senftenberg in Brandenburg – „Q-Stadt“

So heißt es jetzt bei 25 Unternehmen im Lausitzer Seenland. Am 31. August 2011 erhielt Senftenberg den Titel „Qualitätsstadt“. Insgesamt 25 Unternehmen sind zertifiziert. Gemeinsame Servicestandards erarbeiteten die Betriebe u.a. in den Bereichen Fahrradtourismus, Kinderfreundlichkeit und Barrierefreiheit.

Unsere Q-Städte auf einen Blick (in alphabetischer Reihenfolge)
Bad Dürkheim (BW), Bad Saarow (BB), Beilngries (BY), Brandenburg an der Havel (BB), Daun (RP), Dieburg (HE), Gelnhausen (HE), Hachenburg (RP), Langeoog (NI), Oberursel (HE), Rüdesheim am Rhein (HE), Schwäbisch Hall (BW), Senftenberg (BB), Quedlinburg (ST), Volkach (BY)



Q-ERSCHLÄGER

Servicetipps rund um Servicequalität Deutschland

Erreichbarkeit ist Kundenbindung

In unserer schnelllebigem Zeit wird Erreichbarkeit immer wichtiger – das gilt für Unternehmen aller Größe und Branchen. Durch die Entwicklung in der Telekommunikation und im Internet ist die Erwartungshaltung gestiegen: Jederzeit und am liebsten unverzüglich, das Kürzel „asap“ – „as soon as possible“ – ist zum geflügelten Wort aber auch zum Anspruch geworden. Damit das Kerngeschäft nicht leidet, oder wenn ein besonders hohes Kommunikationsaufkommen besteht, übernehmen externe Dienstleister wie www.globaloffice.de Sekretariatsaufgaben.

Qualitätsoffensive der anderen Art

Sieben sogenannte „Quality Hunters“ sollen innerhalb von sechs Wochen internationale Qualitätsstandards für Fluggäste auswerten. In Deutschland reisen die „Qualitätsjäger“ im Auftrag von Helsinki Airport und der Fluggesellschaft Finnair nach Berlin, Frankfurt, Düsseldorf, Hamburg und München. Jeder „Quality Hunter“ widmet sich einem eigenen Themengebiet, u.a. „Service an Bord und am Flughafen“, „Essen und Trinken“, „Angebote für Geschäftsreisende“, „Einkaufsmöglichkeiten“. Besucher der Website sind eingeladen, sich interaktiv an der offenen Diskussion zu beteiligen.

Regensburg schickt ein Lächeln in die Welt

Unter dem Motto „Regensburg lächelt“ kamen 1.650 Regensburger in gelben und schwarzen Plastikponchos zusammen und bildeten aus der Vogelperspektive betrachtet einen menschlichen Smiley ab. Regensburg habe sich mit der Aktion, so die Veranstalter von der Regensburg Tourismus GmbH, als weltoffene und freundliche Stadt präsentiert, die ihre Gäste mit einem Lächeln empfängt.

www.regensburg-laechelt.de

Drei Jahre ServiceQualität in NRW

Drei Jahre läuft die Initiative „ServiceQualität Deutschland“ bereits in Nordrhein-Westfalen. Viele wichtige Maßnahmen zur Qualitätssteigerung konnten Sie in Ihren Betrieben hoffentlich umsetzen. Sie wissen als Qualitätsprofis, dass der Prozess der Optimierung nie aufhört. Deshalb denken Sie bitte daran, rechtzeitig Ihren Antrag auf Re-Zertifizierung zu stellen. Hierzu werden wie gewohnt die Ergebniskontrolle des laufenden Jahres sowie der Maßnahmenplan für das kommende Jahr gefordert. Im Gegensatz zur Erstzertifizierung kommen zwei neue Instrumente hinzu, die Sie für sich identifizieren müssen - Beschwerdemanagement II und ServiceBausteine. Die Folgezertifizierung kostet für Betriebe bis 15 Mitarbeitern 200,00 €, mehr als 15 Mitarbeiter 250,00 € zzgl. MwSt. Ein Wechsel in die Stufe II ist auch möglich.

Die betreffenden Betriebe werden rechtzeitig von der Prüf- und der Koordinierungsstelle benachrichtigt.

Unsere neuen Q-Betriebe...



Stufe I

Drei neu ausgezeichnete Unternehmen setzen die Vorgaben der Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ ab sofort konsequent im Alltag um. Das SeminarZentrum Gut Keuchhof in Köln verfolgt mit der Geschäftsführerin als ausgebildete Servicequalität-Beauftragte und „Qualitäts-Coach“ die Ziele der Initiative. Im Kölner Hotel Pullman haben sich 18 Mitarbeiter zu Qualitäts-Coaches ausbilden lassen und stehen für die Servicequalität im Unternehmen ein. Bei der ERGO Gourmet GmbH, einer Tochter der ERGO Versicherungsgruppe AG, die für das Catering des Versicherers zuständig ist, sind rund 40 Mitarbeiter an den Standorten Düsseldorf, Köln, Mannheim, Berlin und Hamburg ausgebildete Qualitäts-Coaches.

Stufe II

Seit Ende August ist das Landhotel Voshövel mit dem Qualitätssiegel der zweiten Stufe ausgezeichnet. Das niederrheinische Landhotel wird bereits in fünfter Generation erfolgreich geführt: Liebe zum Detail und besondere Aufmerksamkeiten für die Gäste sind wichtige Bestandteile der ausgezeichneten Servicequalität.

Insgesamt hat NRW aktuell vier QII-Betriebe. Neben dem Landhotel Voshövel gehören das Mercure Hotel Düsseldorf Hafen, das Eifel Camp Freilingen See sowie das Landidyll Wilwinks Parkhotel im Münsterland zu den QII Betrieben.

Stufe III

Als einziger NRW-Betrieb in der Pilotphase der Stufe III, ist das Landidyll Wilwinks Parkhotel in Neuenkirchen, Münsterland im Rennen. Wir wünschen dem Team des Parkhotels für die weitere Umsetzung alles Gute und viel Erfolg!

Q - TERMINE

Seminare im ersten Halbjahr 2012:

Stufe I

23./24.01.2012 in Siegburg
09./10.02.2012 in Neuss (DEHOGA)
05./06.03.2012 in Bielefeld
26./27.04.2012 in Kalkar
14./15.06.2012 in Neuss (DEHOGA)

Stufe II

25./26.01.2012 in Schleiden-Gemünd

Melden Sie sich an, unter www.q-nrw.de!

Neues Landesmarketingkonzept für NRW

Zum ersten Mal in der Geschichte Nordrhein-Westfalens wird es ein touristisches Landesmarketing geben. Diese neue Einheit ist u.a. durch die partnerschaftliche Zusammenarbeit aller Beteiligten entstanden. Unser Ziel ist ein starker, relevanter und sichtbarer Auftritt des Tourismus in Nordrhein-Westfalen. Darüber hinaus fördern wir ein neues Qualitätsbewusstsein.

„Dein NRW“ steht als Absender für hohe Wiedererkennbarkeit und erhöht die Sichtbarkeit aller Partner. Auch das Siegel „ServiceQualität Deutschland“ ist in zahlreichen Produktmarken Voraussetzung für die Teilnahme am Landesmarketing.

Informationen rund um die Produktmarken und die Partnerschaft:

Dirk Weidemann
0211 / 91320520
weidemann@nrw-tourismus.de



ServiceQualität Deutschland in NRW
Dirk Weidemann
Julia Bauer
0211 / 91320533
info@q-nrw.de
www.q-nrw.de