



Neue Inhalte und verbesserte Systematik

# Servicequalität verbessern. Mitarbeiter motivieren. Kunden begeistern.

## SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND

### 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 Beispiele und konkrete Verbesserungsvorschläge.

### Q-Seminar - der interessante Einstieg

- 1,5 Tage Aha-Erlebnisse
- Ein Seminar für alle Stufen
- Praxisbeispiele ohne Ende
- Grundlagen für die Zertifizierung und die Arbeit im Online-Tool
- Buchung eines Exklusiv-Seminars möglich

### Q-Werkzeuge – an den richtigen Schrauben drehen

- Mit einem einzigen Werkzeugkasten alle Themen rund um die Servicequalität bearbeiten
- Weniger Dokumentation, mehr Praxisnähe
- Mit der Servicekette die Abläufe aus Kundensicht erfassen. Jetzt mit Basis-Serviceketten, die man schnell und einfach an den eigenen Betrieb anpassen kann
- Mit neuen Checklisten schnell den eigenen Status Quo erfassen
- Einfach und schnell Befragungen durchführen
- Sich vor Ort überprüfen lassen mit Mystery-Checks und Audits
- Von Feedback zu jedem Werkzeug profitieren
- Tipps und Vorschläge zu passenden Maßnahmen erhalten
- Alles digital im neuen Online-Tool abwickeln

### Q-Zertifizierung – jetzt einfacher und sehr flexibel

- Servicekette und 2 Q-Werkzeuge zur Auswahl
- Ein neuer Erstcheck erleichtert die Werkzeugauswahl
- Direkteinstieg in alle Stufen möglich
- Anerkennung von eigenen betrieblichen Leistungen möglich
- Keine Vorgaben zur Anzahl der Maßnahmen
- QIII Anerkennungsverfahren\*\* bleibt bestehen

### ServiceQualität Deutschland – immer mit einem Ohr an der Praxis dran

- Best-Practice-Beispiele im Seminar
- Neue Feedbackberichte zu den Werkzeugen mit Vorschlägen
- Neuer Q-Ideenpool zum Stöbern und Recherchieren
- Austausch auf Q-Zirkeln, Q-Tagen und weiteren Events

Servicekette – Abläufe aus Kundensicht durchleuchten	
Diese Checklisten helfen Ihnen, sich schnell selbst zu bewerten. Was folgt? Verbesserung! In jeder Hinsicht.	
Stärken-Schwächen-Profil	Blicken Sie auf Ihr gesamtes Unternehmen.
Qualitätsbausteine	Schauen Sie gezielt nach Qualitätslücken.
Kundenkommunikation	Sprechen Sie Ihre Kunden gezielt an.
Mitarbeiterbindung	Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter.
Bewertungsportale	Gehen Sie das Thema Kundenbewertungen strukturiert an.
Beschwerdemanagement	Analysieren Sie Ihr Beschwerdemanagement in nur 5 Schritten.
Befragungswerkzeuge für neue Impulse	
Kundenbefragung	Nutzen Sie die Bewertungen Ihrer Kunden.
Mitarbeiter- und Führungskräftebefragung	Fragen Sie Ihre Mitarbeiter nach ihrer Meinung und ihren Ideen.
Vor Ort Verbesserungen finden	
Q-Mystery-Check	Ein Testkunde nimmt in unserem Auftrag Ihren Betrieb unter die Lupe.
Q-Audit	Unsere Experten prüfen und beraten Sie intensiv und umfassend.
Weitere eigene betriebliche Leistungen für die Zertifizierung anerkennen lassen	
Anerkennungen	Eigene Kunden- Mitarbeiterbefragung, weitere Qualitätsauszeichnungen, Nachweis zum professionellen Umgang mit Bewertungsportalen, Mystery-Check*, Q-Exklusiv-Seminar für den eigenen Betrieb



## Q-SEMINAR

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