

einfach immer besser



Vorteile

Vorteile für die Stadt:

- Standort mit nachgewiesener Qualität etablieren
- Neues Zusammengehörigkeitsgefühl schaffen
- Profilierung der Gemeinschaftswerbung anstreben
- Kreativpool durch Q-Coaches in den Betrieben ausbauen

Vorteile für die Unternehmen:

- Kundenbindung erhöhen
- Kundenneugewinnung forcieren
- Innovationsschub im Betrieb
- Marketingvorsprung ausbauen
- Service- und Qualitätsbewusstsein etablieren
- Mitarbeitermotivation erhöhen

Vorteile für die Kunden:

- Freundliches und motiviertes Personal
- Ansprechendes Einkaufs- und Beratungserlebnis



einfach immer besser



Alle Informationen zu den Kosten und Abläufen erhalten Sie unter:

Kontakt

ServiceQualität Deutschland in Hessen
Hessischer Tourismusverband e.V.
Ansprechpartner: Sven Wolf

Untere Gehnbergstraße 20
35216 Biedenkopf-Wallau
Telefon: 0162 / 672 06 24
Fax: 03212 / 672 06 24
Mail: kontakt@sq-hessen.de,

Weitere Informationen unter: www.sq-hessen.de

Träger von ServiceQualität Deutschland in Hessen:



ServiceQualität Deutschland in Hessen wird unterstützt durch:



**Mit ServiceQualität Deutschland
zum Alleinstellungsmerkmal
Ihrer Stadt oder Gemeinde**



ServiceQualität
DEUTSCHLAND



ServiceQualität Deutschland – einfach immer besser

Wenn Sie sich im Rahmen der ServiceQualität Deutschland aktiv engagieren, fördern Sie nicht nur das Qualitätsbewusstsein vieler Dienstleistungsunternehmen in Ihrer Stadt, sondern stärken auch die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Branchen.

Service Qualität Deutschland ist ein innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das mittelständigen und kleinen Betrieben hilft, die Qualität ihrer Dienstleistung zu verbessern.

Mit dem Stadtmarketingansatz von ServiceQualität Deutschland können Sie die Anzahl der Qualitäts-Betriebe in Ihrer Stadt oder Gemeinde erhöhen und den gemeinsamen Titel Qualitäts-Stadt bekommen.



Wer kann mitmachen?

Qualitäts-Stadt wendet sich an alle Dienstleister einer Stadt – egal ob an Gastronomie, Handel, Handwerk, Hotellerie oder an Ärzte, Bibliotheken, Rechtsanwälte, Schwimmbäder oder an die Stadtverwaltung.

Alle Betriebe mit direktem Kunden-, Gäste-, Bürger-, Mandanten- oder Patientenkontakt sind angesprochen.

Was ist nötig?

Um Qualitäts-Stadt zu werden, müssen Sie eine bestimmte Anzahl von Q-Betrieben vorweisen. Die erforderliche Anzahl ist dabei abhängig von der Einwohnerzahl:

Bis 25.000	EW = 15	Betriebe
Bis 50.000	EW = 20	Betriebe
Bis 75.000	EW = 25	Betriebe
Bis 100.000	EW = 30	Betriebe
Bis 250.000	EW = 50	Betriebe
Bis 500.000	EW = 75	Betriebe
Ab 500.001	EW = 100	Betriebe

Zusätzlich müssen die beteiligten Betriebe eine gemeinsame Serviceverpflichtung erarbeiten.



Wir begleiten Sie auf Ihrem Weg... zu mehr Servicequalität in Ihrer Stadt!

Individuell, Konsequenz und Kundenorientiert

Wir stellen Ihnen die Schritte zur Qualitäts-Stadt individuell nach Ihrer derzeitigen Serviceerfahrung zusammen.

Gemeinsam können wir mit einer Besprechung vorab beginnen, in der wir Ihnen die grundsätzlichen Kriterien und die Idee hinter dem Stadtmarketingansatz der ServiceQualität Deutschland erläutern. Mit Ihnen zusammen legen wir hier die Ziele und den weiteren Prozess fest.

Sind Sie sich über Ihre Ziele und den Prozess bereits im Klaren, können wir bei der Kommunikation der Serviceidee in den Betrieben ansetzen. Dafür organisieren wir mit Ihnen Informationsveranstaltungen für Ihre Unternehmen vor Ort. Gleiches gilt für die Seminare in Ihrer Stadt, welche die Grundlage bilden, um die Qualitäts-Coaches für die Betriebe auszubilden. Auch hier ziehen wir mit Ihnen an einem Strang!

Verpflichtend für alle, die Qualitäts-Stadt werden wollen, ist einzig ein Workshop. Hier erarbeiten und entwickeln alle teilnehmenden Q-Betriebe mit unserer Unterstützung, eine gemeinschaftliche Selbstverpflichtung der angestrebten städtischen Servicestandards.

Am Ende des Prozesses steht die Ehrung Ihrer Stadt mit dem Titel Qualitäts-Stadt. Mit der feierlichen Übergabe der ServiceQualität Deutschland-Urkunden zeichnen wir an diesem Abend alle erfolgreichen Q-Betriebe aus.

Beteiligen Sie sich und werden Qualitäts-Stadt! Wir helfen Ihnen gern dabei!