

Service Qualität Timmendorfer Strand und Niendorf

Primäres Ziel der Initiative Service Qualität in Timmendorfer Strand ist die nachhaltige und kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität von Dienstleistern aller Art. Den Leistungsanbietern wird ein Instrument zur Verfügung gestellt, das hilft, den neuen Kundenansprüchen gerecht zu werden, die Servicequalität im Ort zu verbessern und die internationale Wettbewerbsfähigkeit zu gewährleisten. Im Einzelnen werden folgende Ziele verfolgt:

- die Qualität nachhaltig und schrittweise verbessern
- Einen einheitlichen Q-Standard kreieren, fördern und kommunizieren
- Steigerung des Qualitäts-Bewusstseins
- Förderung der Zusammenarbeit zwischen touristischen Betrieben
- Verbesserung der Kundenfreundlichkeit und Kundenbindung
- Verbesserung des Preis-/Leistungsverhältnisses

Das Qualitätssiegel ist dabei keineswegs nur ein weiteres Siegel, sondern es ist das erste Qualitätszeichen, das die Dienstleistungsqualität berücksichtigt. Es geht nicht um die "Hardware", sprich Ausstattungsmerkmale, sondern um den Servicegedanken und die Unternehmensführung. Die Dienstleistungsqualität in Timmendorfer Strand und Niendorf soll nachhaltig gestärkt werden, um langfristig die Existenz der teilnehmenden Betriebe zu sichern. Die Praxisrelevanz für die Zielgruppe klein- und mittelständische Unternehmen steht hierbei im Vordergrund.

1. Der Qualitäts-Coach

Zunächst muss innerhalb des Unternehmens mindestens ein Mitarbeiter bestimmt werden, der in einem 1,5-tägigen Seminar zum Qualitäts-Coach ausgebildet wird. Der Qualitäts-Coach ist der Ansprechpartner für die Einführung und Umsetzung der Qualitätsmaßnahmen im eigenen Unternehmen. Nicht nur Chefs, sondern auch Mitarbeiter können zum Qualitäts-Coach ausgebildet und auf diese Weise besonders gefördert werden.

2. Erfolgreiche Teilnahme an der Schulung zum Qualitäts-Coach

Die Ausbildung zum Qualitäts-Coach vermittelt die Voraussetzungen und das notwendige Basiswissen zur Einführung eines systematischen Qualitätsmanagements. Die wichtigsten Inhalte:

- Vorstellung des Projektes "ServiceQualität Deutschland"
- Grundlagen des Qualitätsmanagements kennenlernen
- Kennenlernen von Serviceketten
- Schließen von Servicelücken mit Hilfe von Qualitätsbausteinen
- Den eigenen Betrieb bewerten - Standards definieren - Standards kontrollieren
- Beschwerdemanagement - Bearbeitung - Umsetzung im Unternehmen
- Einen Maßnahmenplan erarbeiten als Vorlage für das eigene Unternehmen
- Der Weg zum Qualitätssiegel: Unterlagen erarbeiten, Vorgehensweisen bestimmen
- Handlungsanweisungen für die Umsetzung im Unternehmen

3. Umsetzung im Unternehmen

In Zusammenarbeit mit allen Mitarbeitern im Unternehmen setzt der Qualitäts-Coach die Schulungsinhalte im Unternehmen um. Die Ausbildung zum Qualitäts-Coach gewährleistet einen zielorientierten und effektiven Einsatz und Umsetzung der Maßnahmen.

4. Einreichen der Unterlagen

Die erarbeiteten Unterlagen werden vom Unternehmen bei der Prüfstelle eingereicht und ausgewertet.

5. Prüfung und Auszeichnung

Erzielen die eingereichten Unterlagen die nötige Punktzahl wird das Qualitätssiegel "ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein" für einen Zeitraum von drei Jahren vergeben. Zusätzlich erhält das Unternehmen eine Beurteilung der eingereichten Unterlagen in Form eines Auswertungsberichtes.

6. Jährliche Ergebniskontrolle

Mindestens einmal jährlich muss eine Ergebniskontrolle durchgeführt und ein überarbeiteter Maßnahmenplan bei der Prüfstelle eingereicht werden.

Anmeldung zur Qualitäts-Coach Ausbildung

Ja, ich möchte der Servicequalität in meinem Bereich eine zentrale Bedeutung beimessen und melde mich hiermit verbindlich zur Ausbildung zum Qualitäts- Coach der Stufe I am _____ 2012 an.

(Termin der Schulungsmaßnahme: 20. und 21. März 2012)

Firma: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Teilnehmer/in _____

Datum, Unterschrift: _____

Wichtiger Hinweis:

Die Anzahl der Teilnehmer ist beschränkt. Bei Bestehen der Prüfung, werden die Teilnahme- u. Prüfungsgebühr von der TSNT GmbH übernommen. Die Firma verpflichtet sich drei Jahre lang einen Maßnahmenplan bei der zuständigen Prüfstelle einzureichen. Sollte die Prüfung vom Teilnehmer **nicht bestanden** werden bzw. **kein** entsprechender **Maßnahmenplan** eingereicht werden, erfolgt durch die TSNT GmbH die Rechnungsstellung der Teilnahmegebühr in Höhe von 210,00 € sowie der Prüfungsgebühr in Höhe von 230,00€.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Die Anmeldung richten Sie bitte an (Anmeldeschluss ist der 29. Februar 2012):

Timmendorfer Strand Niendorf Tourismus GmbH
Frau/Herrn _____
Timmendorfer Platz 10
23669 Timmendorfer Strand
Fax:04503 35 85 45