

Wer kann mitmachen?

„ServiceQualität Deutschland“ in Berlin ist eine Initiative für die gesamte Tourismus- und Freizeitbranche sowie andere Dienstleistungsunternehmen in Berlin:

- Beherbergungsbetriebe (Hotellerie, Privatvermieter, Ferienwohnungsanbieter, Campingplätze usw.)
- Gastronomiebetriebe
- Reiseveranstalter und Reisemittler
- Kultur- und Freizeiteinrichtungen, Museen
- Bäderbetriebe
- Verkehrsunternehmen
- Messe-, Kongress- und Tagungsanbieter
- Städte- und Gästeführer
- touristische Organisationen, Verbände und Institutionen
- Incomingagenturen
- öffentliche Verwaltungen
- Einzelhandels- und Handwerksbetriebe
- Ausbildungs- und Beratungseinrichtungen
- sonstige Dienstleistungsbetriebe

Projektleitung und -förderung

Die Initiative „ServiceQualität Deutschland“ in Berlin wird vom Deutschen Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V. durchgeführt. Das DSFT wird vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) und dem Senat von Berlin gefördert.

Kooperationspartner

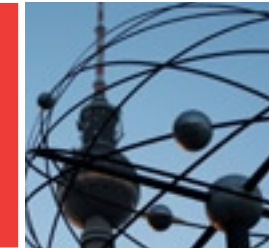


einfach immer besser



große Fotos Titelseite und Seite 2:
© DEHOGA/Cordula Giese

Fotolia.com:
linkes Foto Titelseite: © picture-optimize
rechtes Foto Titelseite und unteres Foto
Seite 5: © Yuri Arcurs
rechtes Foto Seite 2: © Fotoskat
Foto Seite 3: © creative
linkes Foto Seite 4 und linkes Foto
Seite 5: © Monkey
rechtes Foto Seite 4: © Tim Porter
oberes Foto Seite 5: © Gajatz
Foto Seite 6: © Kurhan



Ansprechpartner



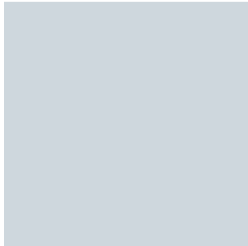
„ServiceQualität Deutschland“ in Berlin
c/o Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V.
Tempelhofer Ufer 23/24
10963 Berlin
Tel.: +49 (0) 30 235519-0
Fax: +49 (0) 30 235519-25
www.servicequalitaet-berlin.de
servicequalitaet@dsft-berlin.de



ServiceQualität Deutschland in Berlin



ServiceQualität
DEUTSCHLAND



„ServiceQualität Deutschland“

„ServiceQualität Deutschland“ ist ein branchenübergreifendes Qualitätsmanagement-System, das die kontinuierliche und nachhaltige Verbesserung und Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität in allen touristischen und den Tourismus tangierenden Unternehmen zum Ziel hat. Insbesondere kleinen und mittelständischen Unternehmen werden Instrumente an die Hand gegeben, die sie darin unterstützen, den heutigen Qualitätsansprüchen der Kunden gerecht zu werden. Neben Berlin sind viele weitere Bundesländer von dieser Qualitätsstrategie überzeugt und nutzen das dreistufige Modell unter der Dachmarke „ServiceQualität Deutschland“. Weitere Informationen zur Initiative erhalten Sie unter www.servicequalitaet-deutschland.de.

Ziele

- Steigerung des Qualitätsbewusstseins in den Unternehmen
- nachhaltige Sicherung und Verbesserung der Servicequalität
- aktive Kundenbindung
- Mitarbeiterintegration, -motivation und -förderung
- Kooperationen zwischen verschiedenen Dienstleistungsunternehmen

Drei Stufen zum optimalen Service

Stufe I: Qualitätsgedanken setzen

- Der Qualitäts-Coach lernt die Grundlagen und setzt sie im Unternehmen mit allen Mitarbeitern ein und um.
- Die Erwartungen der Kunden und die Serviceabläufe aus Kundensicht werden analysiert und bestimmt.
- Mit Hilfe von Qualitäts-Bausteinen werden Servicelücken geschlossen.

Stufe II: Qualität umfassend überprüfen und verbessern

- Der Qualitäts-Coach bildet sich zum Qualitäts-Trainer weiter und lernt so neue Wege kennen, das Qualitätsbewusstsein im Unternehmen objektiv zu prüfen, zu messen und weiter auszubauen.
- Das Unternehmen wird mit Hilfe von Kunden-, Mitarbeiter- und Führungskräftebefragungen sowie eines Mystery-Checks überprüft.

Stufe III: Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems

- Zusätzlich zur „ServiceQualität Deutschland“ führt das Unternehmen ein anerkanntes Qualitätsmanagement-System, wie z.B. ISO 9001:2000 oder EFQM, ein.



Wer profitiert davon?

Ihre Kunden entscheiden sich zunehmend für Angebote mit qualitativ hochwertigem Service. Steigern Sie mit „ServiceQualität Deutschland“ Ihre Dienstleistungsqualität!

Ihre Mitarbeiter setzen sich aktiv mit dem Thema Qualität auseinander und tragen entscheidend dazu bei, dass Ihre Kunden sich jederzeit wohl fühlen und zufrieden sind.

Ihr Unternehmen überlässt Qualität nicht dem Zufall. Ein gesteigertes Qualitätsbewusstsein stärkt zudem die Bindung der Mitarbeiter und Kunden an Ihr Unternehmen.

Berlin erhöht durch den Qualitätsschub seine Attraktivität als Reiseziel. Gemeinsame Produkt- und Vermarktungsinitiativen steigern die Wettbewerbsfähigkeit jedes einzelnen Unternehmens, der Stadt Berlin und damit auch der Destination Deutschland.