

Wer kann mitmachen?

ServiceQualität Schleswig-Holstein wurde speziell für Klein- und mittelständische Unternehmen ausgearbeitet und richtet sich an sämtliche Betriebe der Tourismus- und Freizeitbranche

- Hotels, Restaurants und Pensionen
- Kurbetriebe und -verwaltungen
- Tourist-Informationen
- Vermieter von Ferienwohnungen und Privatzimmern
- Einzelhandel
- Reisebüros und Reiseveranstalter
- Freizeiteinrichtungen
- Verkehrsunternehmen und -verbände
- Kultureinrichtungen und -verbände
- Campingplätze
- Tourismusverbände und -vereine uvm.

Wer profitiert vom Qualitätsiegel ServiceQualität Schleswig-Holstein?

Die Kunden: Die Kunden können sich auf das Qualitätsiegel ServiceQualität Schleswig-Holstein verlassen.

Die Betriebe: Durch die Zertifizierung des Betriebes wird die gelebte Servicequalität und ein Qualitätsversprechen nach außen kommuniziert!

Die Mitarbeiter: Die Ausbildung zum Qualitäts-Coach ist eine wertvolle Zusatzqualifikation.

Die Kommunen: Für Städte und Gemeinden ist die Zertifizierung kommunaler Tourismus-Dienstleister (z. B. Tourist-Information) eine interessante Verbesserungs- und Profilierungschance.

Das Land: Die Qualitätsinitiative sorgt für mehr Service in der gesamten Dienstleistungskette Tourismus, schafft Möglichkeiten gemeinsamer Vermarktungsinitiativen und stärkt die Wettbewerbsfähigkeit des Urlaubs- und Reiseziels Schleswig-Holstein.



Kontakt & Prüfstelle

ServiceQualität Schleswig-Holstein

Institut für Management und Tourismus (IMT)
Fachhochschule Westküste
Fritz-Thiedemann-Ring 20
25746 Heide/Holstein

Tel. +49 (0) 481 - 85 55 546
Fax +49 (0) 481 - 85 55 121
E-mail info@servicequalitaet-sh.de

Oder besuchen Sie uns im Internet unter
<http://www.servicequalitaet-sh.de>

Projektträger:
DEHOGA Schleswig-Holstein e. V.



Projektdurchführung:
FH Westküste/
Institut für Management und Tourismus



Projektförderung:
Land Schleswig-Holstein



Das Projekt „Implementierung eines ganzheitlichen Qualitäts- und Qualifizierungssystems für den Schleswig-Holstein-Tourismus“ wird mit Landesmitteln im Rahmen des Schleswig-Holstein Fonds gefördert.

Kunden begeistern mit ServiceQualität

ServiceQualität Schleswig-Holstein

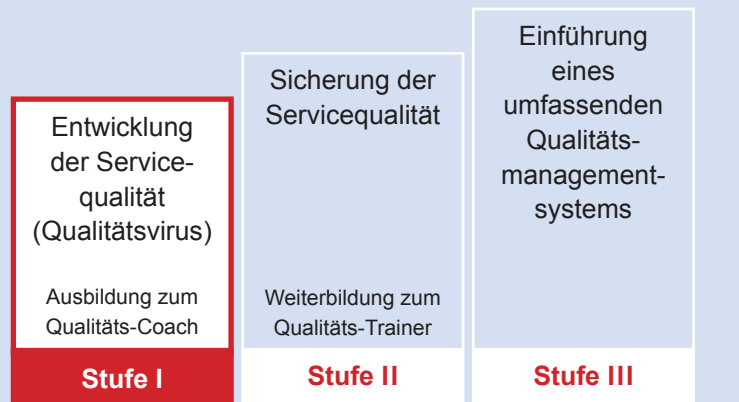
Die Vertreter aus dem Schleswig-Holstein-Tourismus sind sich einig: Qualität ist die Basis für die Sicherung des Tourismus im nördlichsten Bundesland! Nur über ein qualitativ hochwertiges Angebot kann die Wettbewerbsfähigkeit der touristischen Betriebe des Landes langfristig gesichert werden. Aus diesem Grund wurde das mehrstufige und bundesweit anerkannte Schulungs- und Zertifizierungsprogramm ServiceQualität Schleswig-Holstein eingeführt.

Sie wollen

- die ServiceQualität im eigenen Unternehmen verbessern?
- ihre Kunden auch in Zukunft begeistern?
- ihre Mitarbeiter motivieren und fördern?
- sich Vorteile gegenüber Wettbewerbern sichern?

Wir bieten Ihnen

- die Nutzung eines deutschlandweit anerkannten Systems für mehr ServiceQualität
- praxisnahe und serviceorientierte Schulungen
- individuelle Beratung zum Thema ServiceQualität
- die Möglichkeit, Ihren Betrieb weiter zu entwickeln und die ServiceQualität zu verbessern
- einen kontinuierlichen Prozess über drei Stufen:



Drei Stufen zu mehr ServiceQualität

Starten Sie mit Stufe I

Der Ablauf im Detail:

1. Bestimmung des Qualitäts-Coaches

Der Qualitäts-Coach ist der Ansprechpartner für die Einführung und Umsetzung der Qualitätsmaßnahmen im eigenen Unternehmen.

2. Erfolgreiche Seminarteilnahme Qualitäts-Coach

Folgende Kenntnisse wird der Coach u. a. mit in das Unternehmen bringen:

- Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Kenntnisse über Serviceketten und Qualitätsbausteine
- Reklamationsmanagement

Die 1,5-tägigen Seminare werden landesweit angeboten (Kosten pro Person: 295 € zzgl. MwSt.). Exklusive Seminare für einzelne Betriebe, Verbände, Regionen und Kooperationen sind jederzeit buchbar (Kosten auf Anfrage).

3. Umsetzung im eigenen Unternehmen

Mit allen Mitarbeitern setzt der Qualitäts-Coach die Kursinhalte im Unternehmen um und bereitet die betriebliche Zertifizierung vor.

4. Einreichung der Unterlagen zur Zertifizierung

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

5. Prüfung und Zertifizierung

Nach positiver Bewertung der eingereichten Unterlagen wird das Qualitätssiegel ServiceQualität Schleswig-Holstein für einen Zeitraum von drei Jahren vergeben.

Die Kosten für die Prüfung und Zertifizierung (inkl. Plakette, Urkunde und Werbematerial) sind nach der Anzahl der Mitarbeiter im Betrieb gestaffelt:
≤ 15 Mitarbeiter = 230 € zzgl. MwSt.: (76 €/Jahr)
> 15 Mitarbeiter = 280 € zzgl. MwSt.: (93 €/Jahr)

6. Jährliche Ergebniskontrolle

Einmal jährlich erfolgt eine Ergebniskontrolle.

Zertifizierung Stufe I - und dann?

Erneuerung der Stufe I für weitere drei Jahre mit der Einreichung der notwendigen Unterlagen

oder

Weiterbildung des Qualitäts-Coaches zum Qualitäts-Trainer und Durchlauf der Stufe II

Einführung der Stufe II in Schleswig-Holstein in 2009.

