



**Zertifizierungs- und Qualifizierungsvorhaben für
Städte und Gemeinden
– Qualitätsstadt –**



einfach immer besser



Einfach immer besser!

Wussten Sie eigentlich, dass praktisch jeder auf Anhieb eine Geschichte über besonders schlechten Service erzählen kann. Fragen Sie sich doch mal selbst! Mit dem Service in Deutschland scheint es nicht weit her zu sein, so könnte man glauben.

96 % aller verärgerten Kunden verlassen das Geschäft wortlos und kommen vielleicht nie wieder, oder wechseln eben zur Konkurrenz. Als Handels- und Dienstleistungsunternehmer erfährt man nur selten die tatsächlichen Gründe, dabei wäre man doch gewillt diese aufzuspüren und zu beseitigen. Wahrscheinlich würden sogar noch mehr Kunden sofort gehen, aber in Deutschland – so der Glaube in den Köpfen der Kunden – ist die Konkurrenz genauso schlecht! Ist es wirklich so?

Zitate aus dem Alltag scheinen dies zu belegen! „Wenn's nicht im Regal steht, haben wir's nicht!“, „Fragen Sie doch meine Kollegin“, „Bin ich nicht für zuständig!“, „Sie müssen sich hinten anstellen!“, „ Wenn Ihnen die Ware nicht gefällt, gehen Sie doch woanders hin!“, um nur einige Beispiele zu nennen.

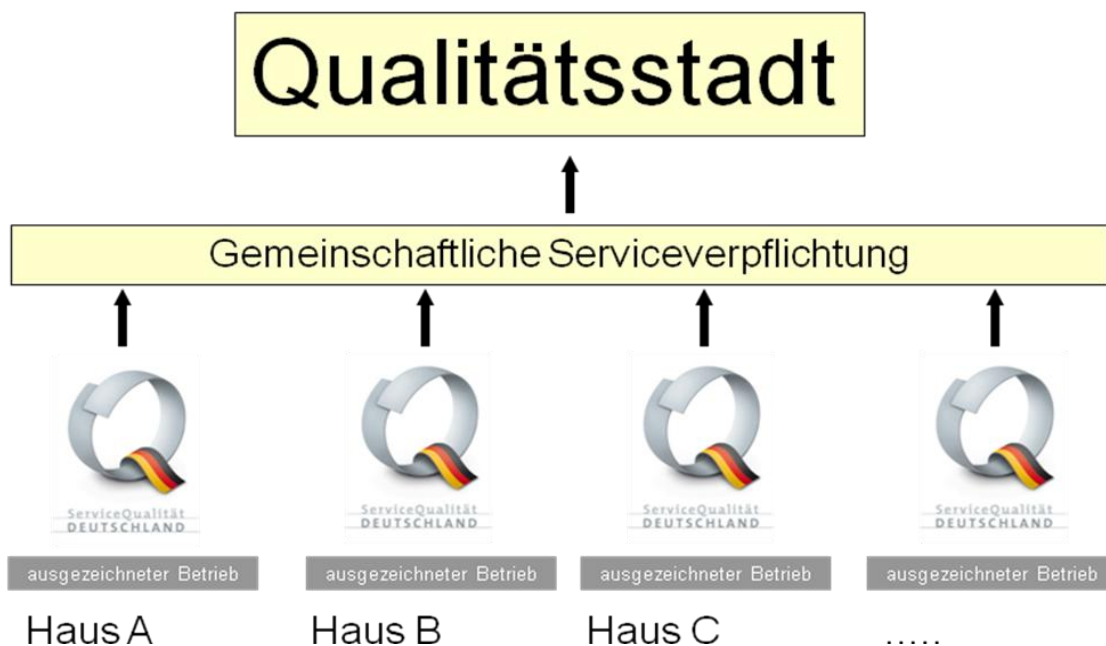
Was der Handel, die Hotellerie / Gastronomie sowie die Dienstleistung allgemein in Deutschland also haben ist ein: **Imageproblem!** Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten.

Ziel ist die Image- und Servicequalitätsverbesserung des Handels, der Gastronomie, der Verwaltung und somit ganzer Städte und Gemeinden durch Steigerung von Servicequalität gegenüber Kundschaft, Gästen, Bürgern und Öffentlichkeit. Es genügt heute nicht mehr, den Kunden oder Besucher nur zufrieden zu stellen, viel mehr möchte dieser begeistert sein. Erst der Zustand der Begeisterung führt dazu, dass der Kunde wiederkommt, nicht abwandert, den Standort weiter empfiehlt und auch weniger preissensibel reagiert.

Als Vehikel und äußeres Zeichen dieses Veränderungsprozesses dient das Gütesiegel „ServiceQualität Deutschland“. Dieses kann nach erfolgreichem Abschluss der Maßnahmen im Rahmen des betrieblichen und örtlichen Marketings

verwandt werden. Basis ist die betriebliche Zertifizierung der teilnehmenden Betriebe nach ServiceQualität Deutschland. Da der Wettbewerb nicht mehr zwischen Betrieben eines Standortes ausgetragen wird, sondern unter den verschiedenen Gemeinden, Städten, Zentren, ja sogar Regionen stattfindet, geht die Zertifizierung jedoch über diese Einzelbetriebsebene hinaus. Hier geht es auch um umgesetztes Standortmarketing.

Beide Tatsachen macht man sich zunutze, um erstens den eigenen Betrieb zu profilieren, aber auch um zweitens dem Gesamtstandort eine Einmaligkeit zu verleihen, die den Kunden und Gast begeistern wird. Die Summe der Einzelzertifizierungen geht dann auf in einer Gesamtzertifizierung des Verbunds der Stadt / Gemeinde.



Qualitätsstadt 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.

Die Verleihung des Zertifikates Qualitätsstadt ist an die Erreichung einer Mindestanzahl an Betrieben/-Einrichtungen/-Institutionen geknüpft, welche entweder

mit dem Stufe I, II oder III Zertifikat aktuell ausgezeichnet sind. Darüber hinaus unterliegen diese Unternehmen einer gemeinschaftlichen Selbstverpflichtung die sie sich selbst geben. Die Einwohnerzahl (= Basis stellt die amtliche Statistik des statistischen Landes / Bundesamtes der Einwohnerzahlen der Gemeinde / Stadt / Verbandsgemeinde insgesamt zum Antragsdatum dar) bestimmt die Mindestanzahl der teilnehmenden Betriebe. Es werden nur Betriebe berücksichtigt, deren Unternehmenssitz sich auf der Stadtgemarkung wie beantragt befindet.

Bis 25.000 EW = 15 Q-Betriebe

Bis 50.000 EW = 20 Q-Betriebe

Bis 75.000 EW = 25 Q-Betriebe

Bis 100.000 EW = 30 Q-Betriebe

Bis 250.000 EW = 50 Q-Betriebe

Bis 500.000 EW = 75 Q-Betriebe

Ab 500.001 EW = 100 Q-Betriebe

Innerhalb der erforderlichen Menge der Betriebe muss mindestens ein städtischer Betrieb (z.B. Stadtverwaltung, Stadtwerke, Tourist-Information, etc.) sein. Der Umfang der städtischen Beteiligung bei Eigenbetrieben der Stadt muss bei mindestens 50 % liegen, damit dieser Betrieb zur Mindestmenge zählt.

Die teilnehmenden Betriebe müssen an einem gemeinsamen Workshop teilnehmen, in dessen Rahmen eine gemeinschaftliche Selbstverpflichtung zur Einhaltung von Service-Standards erarbeitet wird. Diese Service-Standards sind für alle Betriebe für die Laufzeit von 3 Jahren ab Zertifikatsverleihung verbindlich und durch deren Unterschriften zu bestätigen.

Ablauf / Projektschritte

Der Stadtmarketingprozess - Qualitätsstadt – von ServiceQualität Deutschland ist individuell gestaltbar. Der Prozess ist je nach angewendeter Module auf 3 bis 5 Monate ausgelegt.

	Projektschritt	Erläuterungen	Optional	Pflicht	Kosten*
Städtischer Teil	Vorabgespräch	Ziel <ul style="list-style-type: none"> ▪ Information der Multiplikatoren über das Projekt Inhalte <ul style="list-style-type: none"> ▪ Besprechung des Ablaufs ▪ Mögliche Teilnehmer ▪ Kosten und –verteilung ▪ Ansprechpartner Teilnehmer <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stadtverwaltung ▪ Stadtmarketing ▪ Gewerbeverein 	X		
	Informationsveranstaltung	Ziel <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teilenehmerakquise ▪ Vermittlung des Nutzen Inhalte <ul style="list-style-type: none"> ▪ Präsentation ServiceQualität Deutschland und Qualitätsstadt ▪ Projektinhalte und –ablauf ▪ ca. 2 Std. Teilnehmer <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbände / Vereine ▪ Betriebe / Inhaber ▪ Stadtverwaltung 	X		Raum + Verpflegung
	KICK-OFF	Ziel <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilisierung und Motivation der Mitarbeiter Inhalte <ul style="list-style-type: none"> ▪ Projektablauf und Vorgehensweise ▪ CHAKA CHAKA ▪ Best Practice-Beispiele ▪ ca. 2 Std. Teilnehmer <ul style="list-style-type: none"> ▪ Betriebe mit Mitarbeitern ▪ Presse 	X		Raum + Verpflegung Honorar: 350 € + Fahrtkosten bei Moderation

Betrieblicher Teil	Schulungen für Betriebe	<p>Ziel</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vermittlung der Inhalten zur betrieblichen Zertifizierung <p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SQ-Schulung Stufe I: Ausbildung zum Qualitäts-Coach: Serviceketten erarbeiten, Instrumente der Qualitätssicherung, Internes Beschwerdemanagement ▪ 1,5 Tage <p>Teilnehmer</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mindestens ein Mitarbeiter pro Betrieb ▪ Höchstteilnehmerzahl pro Schulung 20 Personen 		X	<p>Raum + Verpflegung</p> <p>Seminar: 2.450 € pro Seminar</p>
	Implementierung im Betrieb	Der ausgebildete Qualitäts-Coach führt das Qualitätsmanagement in Zusammenarbeit mit den übrigen Mitarbeitern in Betrieb ein und dokumentiert die Ergebnisse in den Antragsunterlagen		X	
	Umsetzungshilfe	Möglichkeit zur Umsetzungshilfe bei der betrieblichen Zertifizierung durch die ServiceQualität Deutschland Koordinierungsstelle Hessen	X		
	Betriebliche Zertifizierung	Zertifizierung des Betriebes für 3 Jahre (jährliche Einreichung der Maßnahmenpläne)		X	Zert.-Gebühr: 230 bis 280 € pro Betrieb
Städtischer Teil	Qualitätsstadt-Workshop	<p>Ziel</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Schaffung eines Gemeinschaftsgefühls ▪ Identifikation mit der Stadt <p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bildung von Branchenclustern je nach Teilnehmerstand ▪ Erarbeitung der gemeinschaftlichen Serviceverpflichtung ▪ Strukturierung der gemeinschaftlichen Werbung / Marketingplan ▪ ca. 1 Tag <p>Teilnehmer</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mindestens ein Mitarbeiter pro Betrieb 		X	<p>Raum + Verpflegung</p> <p>Honorar: 1.000 € pro Tag + Fahrtkosten</p>

	Fach-Workshops	<p>Ziel</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gemeinschaftsprozess für Weiterbildungen nutzen <p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Möglichkeit Fachworkshops u.a. durch unsere Partner LHE oder IHK in den Prozess zu integrieren: z. B. Richtig werben, Verkaufstraining <p>Teilnehmer</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interessierte Betriebe 	X		Individuell
	Antrag Stadt	Einreichung der Antragsformulare und der Selbstverpflichtungen der Betriebe durch den städtischen Koordinator / Antragsteller		X	Zert.-Gebühr 280 €
	Zertifizierungsfeier	<p>Ziel</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gemeinsamen Erfolg feiern ▪ Positionierung in der Presse <p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Übergabe der Urkunden ▪ Grußworte und Reden ▪ Feier ▪ ca. 2 Std. <p>Teilnehmer</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Betriebe und Mitarbeiter ▪ Verbände / Vereine ▪ Vertreter der Stadt und Politik ▪ Presse 	X		Raum + Verpflegung

* Alle Kosten verstehen sich zzgl. der gesetzl. MwSt von 19 %

Kontakt

ServiceQualität Deutschland in Hessen
Hessischer Tourismusverband e.V.
Koordinierungsstelle / Sven Wolf
Untere Gehnbergstraße 20
35216 Biedenkopf-Wallau

Tel.: 0162/ 6720624
Fax: 03212 / 6720624

Email: sven.wolf@sq-hessen.de
Website: www.sq-hessen.de

ServiceQualität Deutschland in Hessen wird gefördert aus Mitteln des Landes Hessen und der Europäischen Union.



EUROPÄISCHE UNION:
Investition in Ihre Zukunft
– Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung.

Träger von ServiceQualität Deutschland in Hessen:



einfach immer besser

