

Dresden



Modelle zur Bewertung von „Service Exzellenz“

Die ständige Verbesserung von Unternehmensabläufen mit dem Ziel des Erreichens einer noch höheren Kundenzufriedenheit ist Anliegen von vielen modernen sächsischen Dienstleistungsunternehmen in der tagtäglichen Arbeit.

Der DGQ -Regionalkreis Dresden traf sich am 23.11.2010 zur 114. Regionalkreisveranstaltung bei der TÜV Süd Management Service GmbH, um Informationen und Erfahrungen bei der Anwendung verschiedener Modelle zur Bewertung von „Service Exzellenz“ zu erhalten.



Frau Elke Gehring, Auditorin und Vertriebsbeauftragte, stellte das 3-Stufenkonzept „ServiceExzellenz“ des TÜV SÜD vor.

Die TÜV SÜD Management Service GmbH nutzt einen Mix von Kunden-spezifischen und standardisierten Befragungsmethoden zur Ermittlung und Auswertung der Stärken und Schwächen des Leistungsangebotes der zu bewertenden Unternehmen - aus der Sicht Ihrer Kunden. Die Befragungsergebnisse zeigen den Unternehmen ganz klar, welche Faktoren für Unzufriedenheit sorgen und wie Sie diese künftig verbessern können.

Ebenso erfahren die Unternehmen, an welchen Stellen Potenzial für eine Erhöhung der Kundenbindung besteht und wie Sie dieses am besten ausschöpfen können. Vorgestellt wurden alle Inhalte und Dienstleistungen des TÜV Süd Management Service zur Ermittlung neutraler Beurteilungen durch Stufe 1 - Kundenzufriedenheit, Stufe 2 - ServiceQualität und Stufe 3 - ServiceExzellenz.

Interessierte Unternehmen können an der TÜV-SÜD Studie „ServiceQualität-Index“ teilnehmen. Nach Beantwortung eines Fragenkataloges erhalten sie kostenfrei eine detaillierte Auswertung.

Frau Andrea Kaminski, Geschäftsführerin der gleichnamigen Unternehmensberatung, referierte zum Bewertungsmodell „ServiceQualität Deutschland“, das als Projekt vom sächsischen Landestourismusverband, seit 1996 als Qualitätsinitiative gefördert wird.

Überall, wo gute Dienstleistungen und perfekte Kundenbetreuung gefragt sind, hilft die Initiative des LTV Sachsen kleinen und mittelständischen Unternehmen aller Branchen. Denn professionelle Gastgeber und Dienstleister sind gefragt. Zufriedene Kunden und übertroffene Erwartungen sind der Schlüssel zum Erfolg. Das Schulungs- und Zertifizierungsprogramm ist dreistufig. Jedes Unternehmen kann frei entscheiden, ob es Stufe um Stufe fortschreiten oder die erreichte Stufe verteidigen will. Engagierte Unternehmer vermitteln mit dem Siegel dem Gast eine klare Qualitätsbotschaft und werben damit nach außen. In Sachsen haben bisher 250 Unternehmen das Ziel der ersten Stufe, die **Grundlagen des Qualitätsmanagements** im Unternehmen einzuführen und dabei die Begeisterung aller Mitarbeiter des Unternehmens zu wecken, umgesetzt.

Leiter des Regionalkreises: Dipl.-Ing. Joachim Schmadtke, Projektplanung, Rockauer Ring 49, 01328 Dresden, Tel 0351/ 2688423