

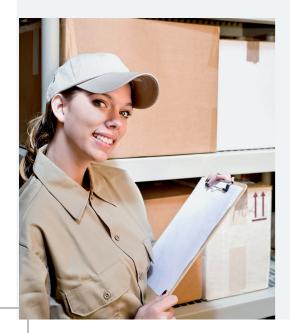




Ihr Feedback gibt uns und den teilnehmenden Betrieben die Möglichkeit, sich zu verbessern.

Zögern Sie nicht. Teilen Sie uns Ihre positiven als auch Ihre negativen Erfahrungen mit. Mit Ihrer Hilfe können wir unser Angebot kontinuierlich verbessern.

Alle Ansprechpartner finden Sie auf: www.q-deutschland.de



# einfach immer besser



# ServiceQualität Deutschland – Was steckt dahinter?

Hinter ServiceQualität Deutschland steht eine Gemeinschaft von fünfzehn Bundesländern, die sich einem gemeinsamen Ziel verschrieben haben: Die Dienstleistungsqualität flächendeckend zu sichern und auszubauen.

www.q-deutschland.de

Auf unserer Internetseite finden Sie alle Informationen zur Initiative und den beteiligten Bundesländern. Hier können Sie auch nach Q-Betrieben in Ihrer Nähe suchen.

## Herausgeber

Kooperation ServiceQualität Deutschland info@q-deutschland.de www.q-deutschland.de









# ServiceQualität Deutschland Wir machen mit!













Sie als Gast, Kunde und Patient haben heute die Möglichkeit, aus einer Vielzahl von Angeboten zu wählen. Das Qualitätssiegel macht es Ihnen leichter. Es bietet Ihnen eine verlässliche Orientierung bei der Suche nach dem richtigen Dienstleister.

Sie haben so die Sicherheit, ein Unternehmen gewählt zu haben, das sich bestem Service verpflichtet hat.

Ob an Eingangstüren, im Internet oder an Busscheiben: Das Qualitätssiegel weist Ihnen den Weg! Rund 2.500 Betriebe in Deutschland arbeiten bereits jetzt daran, ihren Service stetig zu verbessern. Dazu zählen Hotels und Restaurants ebenso wie Einzelhändler, Arztpraxen, Beratungsstellen und viele mehr.

Sie alle verbindet ein klares gemeinsames Ziel: Beste Servicequalität für Sie!



Mit dem Qualitätssiegel werden Betriebe ausgezeichnet, die besondere Anstrengungen in Sachen Service unternehmen, um auf Kundenwünsche besser eingehen zu können:

## Kundenorientierung

Die Q-Betriebe möchten sich als herausragende kundenorientierte Betriebe profilieren. Hier werden Sie kompetent, freundlich und umfassend umsorgt. Servicequalität ist für sie eine Überzeugung und keine vorübergehende Idee.

## Weiterentwicklung

Im Rahmen von Maßnahmen, die jeder Betrieb aufstellt, entwickeln sich die Unternehmen ständig weiter. Die Einhaltung der Maßnahmenpläne wird durch eine Prüfstelle gewährleistet.

#### Qualitätsstandards

Entscheiden Sie sich für einen Q-Betrieb, so können Sie sicher sein, dass sich das Unternehmen Ihrer Wahl mit selbstgesetzten Qualitätsstandards in besonderem Maße der Servicequalität verpflichtet hat. Management und Mitarbeiter dieser Betriebe setzen alles daran, dass Sie sich wohl fühlen.

#### Mitarbeiter/innen

Die Mitarbeiter/innen der Q-Betriebe werden in Seminaren geschult und sind somit auf die Bedürfnisse der Kunden hervorragend vorbereitet. Sie lernen, Servicequalität nach innen und außen zu leben.

#### Kontrolle

Die Q-Betriebe werden im Rahmen des Qualitätssiegel-Programms permanent überprüft. Ergeben sich aus Kundenbefragungen oder Überprüfungen Verbesserungsmöglichkeiten, so werden diese umgehend umgesetzt.





