



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

PRESSE

LÄNDERREIHE SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND „WIR MACHEN MIT“

Hier ist der Kunde König – ServiceQualität Deutschland stellt Unternehmen vor, in denen Service groß geschrieben wird. Jedes Bundesland, in dem es so genannte Q-Betriebe gibt, präsentiert sich exemplarisch mit einem ausgezeichneten Unternehmen. Heute stellt sich Hessen mit der Gies Dienstleistungen GmbH vor.

„Zufriedenheit der Patienten ist ein hohes Gut“

Pforte, Rezeption und Patientenbegleitdienste sind in Kliniken und Krankenhäusern der erste Kontakt für Besucher und Patienten. Hier entscheidet oftmals schon der erste Eindruck über die weitere Beurteilung des Hauses. Gies Dienstleistungen ist sich dieser Thematik bewusst.

Stadtallendorf, 02. Februar 2010: Im Zentrum der Bemühungen der Gies Dienstleistungen GmbH steht immer die Patientenzufriedenheit. Patienten und Gäste, die sich wohlfühlen, sind der beste Werbeträger für eine Klinik und empfehlen diese gerne und aus eigenem Antrieb weiter. Um die Patientenzufriedenheit zu steigern, muss die Servicebereitschaft aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ständig geweckt und gefördert werden. Aus diesem Grund optimiert Gies Dienstleistungen mit ServiceQualität Deutschland, die Servicebereitschaft von Personal- und Funktionsdiensten in den Kliniken. Zertifiziert wurde mit „proCare“ das neue modulare

Dienstleistungskonzept des Unternehmens, das die Bereiche Reinigung und Hygiene, Catering und Servicedienste für Kliniken umfasst.

Der nach den ServiceQ-Leitlinien ausgebildete, und der jeweiligen Klinik zugeordnete, Qualitäts-Coach hat die Aufgabe, gemeinsam mit der Objektleitung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Patientenzufriedenheit in den vom Unternehmen verantworteten Aufgabenbereichen zu sichern. Um dieses Ziel zu erreichen, prüft er alle damit zusammenhängenden Prozesse und Abläufe. Er erkennt Störfaktoren und beseitigt diese. Mit Schulungsmaßnahmen, Motivationsaktionen und Qualitätszirkeln motiviert der Qualitäts-Coach die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Ziel, die Patientenzufriedenheit zu steigern und eine hohe Servicebereitschaft des ganzen Teams zu sichern.

Gies Dienstleistungen steht derzeit in mehr als 80 Kliniken und Senioreneinrichtungen in den Geschäftsfeldern Catering, Gebäudereinigung, Haustechnik, Pflege- und Funktionsdienste in der Verantwortung und deckt damit den gesamten Anforderungsbereich infrastruktureller Serviceleistungen ab. Spezialisiert auf die Gründung und Betreuung von Servicegesellschaften, beschäftigt das familiengeführte Unternehmen bundesweit in elf Niederlassungen mehr als 4.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.giesdl.de

HINTERGRUND

Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe rund um die touristische Servicekette ausgerichtet ist. Dazu zählen nicht nur Betriebe in Gastronomie und Hotellerie, sondern auch Arztpraxen, Banken und Taxiunternehmen. 13.500 ausgebildete Qualitäts-Coaches und über 2.222 ausgezeichnete Betriebe arbeiten schon jetzt stetig an Maßnahmen zur

Serviceoptimierung, die speziell auf die Unternehmen zugeschnitten sind. Zertifiziert werden sie dafür mit dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Die Initiative soll zum Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Deutschlandtourismus werden. Damit werden Arbeitsplätze gesichert und die Position des Reiselandes Deutschland nachhaltig gestärkt. Denn die Reisenden wissen: Service macht den Unterschied! Finanziell förderte das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie in der Startphase die Koordinierung von ServiceQualität Deutschland. Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen beteiligen sich an dieser bundesweiten Qualitätsinitiative.

Alle Informationen zum bundesweiten Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland finden Sie auf der Internetseite www.servicequalitaet-deutschland.de.

Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland
c/o Deutscher Tourismusverband e.V.
Nicole Habrich, Tel. 02 28 / 985 22 14
habrich@deutschertourismusverband.de

ServiceQualität Deutschland in Hessen
c/o Hessischer Tourismusverband e. V.
Sven Wolf, Tel. 0162 / 672 06 24
sven.wolf@sq-hessen.de