

# ServiceNews

Ausgabe 4 | 11



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND



## Qualitätssiegel für Hospiz

Die Mitarbeiter des Johannes-Hospiz in Elmshorn, Schleswig-Holstein, erbringen eine Dienstleistung, die wie kaum eine andere dem Menschen verpflichtet ist. Das Team hat nun das Qualitätssiegel erhalten. In erster Linie, so Hospiz-Leiterin Janet Dahlmann, arbeite man daran, die besondere häusliche Atmosphäre in der Einrichtung weiter zu verbessern. Als Servicequalitäts-Maßnahme wurde jüngst eine Hörbuchbibliothek eingerichtet.

## Zuschuss für Weiterbildung zum Qualitäts-Coach oder -Trainer

Die Bildungsprämie wird es auch weiterhin geben. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) verlängert das erfolgreiche Projekt zum 1. Dezember 2011 um zwei Jahre. Seit 2008 unterstützt das BMBF Erwerbstätige, die sich weiterbilden möchten. Der Bildungsgutschein deckt die Hälfte der Kosten bis maximal 500 Euro.

Info-Broschüre „Individuelle berufliche Weiterbildung“ [www.bildungspraemie.info](http://www.bildungspraemie.info)

## Ausbildung zum Kanutouristiker und Qualitäts-Coach

Die integrierte Ausbildung zum Kanutouristiker und Qualitäts-Coach ist ein gemeinsames Angebot der Bundesvereinigung Kanutouristik und der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland. Die 11-tägige Ausbildung umfasst u.a. Grundlagen-Know-how zum Umgang mit Kunden und zur Mitarbeitermotivation ebenso wie zu Naturschutz, zur didaktischen Vermittlung und zur Handhabung von Paddel und Boot. Aktuelle Ausbildungstermine unter [www.dsft-berlin.de](http://www.dsft-berlin.de).

## Kundenmonitor Deutschland 2011

Verbraucher zeigen ein sicheres Gespür für schlechten Service, so das Ergebnis des Kundenmonitors Deutschland 2011. Die nach eigenen Angaben umfassendste Langzeitstudie zur Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit basiert auf insgesamt über 36.000 Interviews zu Anbietern aus 30 Branchen. Zum 20. Mal in Folge veröffentlichte die ServiceBarometer AG den Kundenmonitor. Die Studie ergab, dass Verbraucher in Deutschland heute über ein starkes Bewusstsein für Kundenorientierung verfügen und empfindlich auf Defizite reagieren, indem sie beispielsweise den Anbieter wechseln. Als zentrale Messgröße wird die Globalzufriedenheit herangezogen, basierend auf der Frage

„Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem hauptsächlich genutzten Anbieter insgesamt?“. 14 Serviceaspekte, insbesondere Freundlichkeit der Mitarbeiter, Beratungsqualität und Schnelligkeit der Bedienung sowie Lieferzeiten werden abgefragt. Zu den Zufriedenheitsverlierern zählt die Branche Banken und Sparkassen – Gewinner ist die Mobilfunkbranche.

■ **Branchenranking Kundenzufriedenheit**  
Weitere Rankings:

- **Zufriedenheit mit Preis-Leistungs-Verhältnis**
- **Zufriedenheit mit Freundlichkeit der Mitarbeiter**
- **Zufriedenheit fachliche Beratung**

## Großes Service-Ranking für Deutschland veröffentlicht

Die im Oktober veröffentlichte Studie „Service-Champions“ wertete fast eine Million Kundenurteile zu erlebtem Service aus. Ziel war es, die Serviceorientierung unterschiedlichster Unternehmen mit Privatkundenkontakt zu ermitteln. Die Ergebnisse wurden in einem Unternehmerranking sowie in einem Branchenranking aufbereitet. Außerdem wurden die Service-Gewinner innerhalb einzelner Branchen ermittelt, u.a. in den Bereichen Gastronomie, Stadtverwaltungen, Lebensmittel-Einzelhandel, Freizeitparks und viele andere. Hinter der Studie stehen die Kooperationspartner ServiceValue GmbH, Goethe-Universität Frankfurt am Main und Die Welt.

In den Service-Rankings sind über 1.000 Unternehmen und 100 Branchen erfasst. Kunden, Verbraucher und Konsumenten

wurde in repräsentativen Online-Befragungen die Frage gestellt, ob sie bei ihrem Anbieter einen sehr guten Service erlebt hätten – ohne Wissen oder Einbeziehung der bewerteten Unternehmen, so die Initiatoren.

40 Prozent seien bereit, für guten Kundenservice mehr Geld auszugeben. Gerade im Einzelhandel sei der Service-Effekt hoch, begeisterte Kunden gäben teilweise doppelt so viel Geld aus wie ursprünglich geplant. Aktuelle Vorreiter im Bereich Service-Qualität fänden sich vermehrt in der Gesundheits-, Reise- und Autobranche. Ganz vorne liege nach wie vor die Hotellerie.

Studie „Service-Champions“  
Sonderbeilage „Service-Champions“  
Quelle: Die Welt



## „Echtes Interesse am Kunden zahlt sich aus“

Auszug aus einem Interview mit Professor Rolf van Dick, Leiter der Abteilung Sozialpsychologie an der Goethe-Universität Frankfurt, abgedruckt in der Sonderbeilage „Service-Champions“ der Die Welt. Rolf van Dick hat das Messverfahren entwickelt, das der „Service-Champions“-Studie zugrunde liegt.

**Die Welt:** Was haben Sozialpsychologie und Kundenservice miteinander zu tun?

**Rolf van Dick:** [...] Oft geht es in Mitarbeiter-Kundenbeziehungen darum, den Kunden von etwas zu überzeugen und hier hat die Sozialpsychologie viel zu sagen. [...]

Ein [...] aktuelles Forschungsfeld der Sozialpsychologie ist, wie Menschen durch die Gruppen, denen sie angehören und die Normen dieser Gruppen in ihrem Verhalten gesteuert werden.

[...] Wir haben nun in mehreren Studien herausgefunden, dass Servicemitarbeiter, die sich ihrem Team oder ihrem Unternehmen verbunden fühlen, auch stärkere Kundenorientierung und zufriedeneren Kunden haben.

**Die Welt:** Gibt es Zusammenhänge zwischen unternehmensinterner Servicequalität und Kundenservice?

**Rolf van Dick:** Ja, dies wurde in mehreren Studien nachgewiesen. Auch in unserer eigenen Forschung konnten wir zeigen, dass zum Beispiel die Kundenorientierung von Mitarbeitern steigt, wenn ihre Führungskräfte im Sinne einer



guten Servicequalität mit gutem Beispiel vorangehen. Die Identifikation der Mitarbeiter mit ihren Unternehmen und ihre Kundenorientierung wiederum führen zu mehr Kundenzufriedenheit und mehr Umsatz.

**Die Welt:** Service 2050: Welche Trends zeichnen sich ab?

**Rolf van Dick:** Der Trend geht nach wie vor zu webbasierten oder webunterstützten Services. Doch trotz Amazon wird es weiterhin den „Buchhändler an der Ecke“ geben. Aber nur dann, wenn die Buchhandlung einen Mehrwert hat, den das Netz nicht bietet: die persönliche Betreuung und Beratung. Gleichzeitig muss aber die Buchhändlerin von heute die Werbemöglichkeiten im Internet nutzen, flexibel per E-Mail Bestellungen annehmen und ihrerseits wieder über das Internet bestellen, um schnell und zuverlässig zu agieren. Eine Autoreparatur und eine Krankengymnastik wird man auch 2050 nicht ohne einen Besuch in der Werkstatt oder beim Therapeuten bekommen. Aber alles, was um die eigentliche Dienstleistung herum geschieht, von der Anmeldung bis zur Rechnungsstellung, wird durch Computer und Internet zunehmend professionalisiert und automatisiert. Hier dürfen Unternehmen, gerade auch kleine und mittlere, nicht schlafen.

### Literaturtipps

**Service mit Profit** Ulla Thombansen & Christine Possler  
Wer den stetig steigenden Ansprüchen der Kunden genügen will, muss individuelle und originelle Strategien entwickeln. Das Buch vermittelt erfolgreiches Management von Servicequalität.

#### Erfolgsfaktor Gästeorientierung

Karl B. Bock, Nils Wend

Das Buch zeigt Kontrollmöglichkeiten zur Überprüfung der eigenen Gästeorientierung auf und ermittelt auf der Grundlage wissenschaftlicher Erkenntnisse, welche Aufenthaltserwartungen von Gästen heute gestellt werden. Denn: der einzelne Tourist möchte nicht mehr als Durchschnittstourist betrachtet werden.

Weitere Infos unter [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

## Unsere neuen Q-Städte ...

### Rheinland-Pfalz mit zwei Qualitätsstädten nun auch dabei



Erst Hachenburg, dann Daun: Die beiden Städte in Rheinland-Pfalz erhielten das Q-Siegel für branchen- und betriebsübergreifende Serviceanstrengungen. Hachenburg im Westerwald ist seit dem 12.

Juli 2011 die erste Qualitätsstadt im Bundesland. Mit dabei: 18 Betriebe und die Stadt selbst. Als zweite rheinland-pfälzische Stadt konnte sich Daun am 17. Oktober 2011 über die Auszeichnung freuen. 25 Betriebe haben daran mitgearbeitet.

### Volkach gehört zu Bayerns Vorzeige-Städten beim Thema Servicequalität

Volkach in Nordbayern wurde für die erfolgreiche Implementierung des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet. Anlässlich des 3. Bayerischen Qualitätstages am 13. Oktober 2011 in Landshut erhielt die Stadt das Q-Siegel. 15 Unternehmen der Region an der Volkacher Mainschleife hatten den Erfolg möglich gemacht.



15 Unternehmen der Region an der Volkacher Mainschleife beweisen, dass ihnen das Thema Servicequalität am Herzen liegt. Oben links: Ulrich N. Brandl, Präsident DEHOGA Bayern e.V. Oben, 4. v. links: Katja Hessel, Bayerische Staatssekretärin. Oben rechts: Marco Maiberger, Leiter Tourist-Information Volkach.

### Senftenberg in Brandenburg – „Q-Stadt“

So heißt es jetzt bei 25 Unternehmen im Lausitzer Seenland. Am 31. August 2011 erhielt Senftenberg den Titel „Qualitätsstadt“. Insgesamt 25 Unternehmen sind zertifiziert. Gemeinsame Servicestandards erarbeiteten die Betriebe u.a. in den Bereichen Fahrradtourismus, Kinderfreundlichkeit und Barrierefreiheit.

### Unsere Q-Städte auf einen Blick (in alphabetischer Reihenfolge)

Bad Dürkheim (BW), Bad Saarow (BB), Beilngries (BY), Brandenburg an der Havel (BB), Daun (RP), Dieburg (HE), Gelnhausen (HE), Hachenburg (RP), Langeoog (NI), Oberursel (HE), Rüdesheim am Rhein (HE), Schwäbisch Hall (BW), Senftenberg (BB), Quedlinburg (ST), Volkach (BY)



## Q-ERSCHLÄGER

### Servicetipps rund um Servicequalität Deutschland

#### Erreichbarkeit ist Kundenbindung

In unserer schnelllebigen Zeit wird Erreichbarkeit immer wichtiger – das gilt für Unternehmen aller Größe und Branchen. Durch die Entwicklung in der Telekommunikation und im Internet ist die Erwartungshaltung gestiegen: Jederzeit und am liebsten unverzüglich, das Kürzel „asap“ – „as soon as possible“ – ist zum geflügelten Wort aber auch zum Anspruch geworden. Damit das Kerngeschäft nicht leidet, oder wenn ein besonders hohes Kommunikationsaufkommen besteht, übernehmen externe Dienstleister wie [www.globaloffice.de](http://www.globaloffice.de) Sekretariatsaufgaben.

#### Qualitätsoffensive der anderen Art

Sieben sogenannte „Quality Hunters“ sollen innerhalb von sechs Wochen internationale Qualitätsstandards für Fluggäste auswerten. In Deutschland reisen die „Qualitätsjäger“ im Auftrag von Helsinki Airport und der Fluggesellschaft Finnair nach Berlin, Frankfurt, Düsseldorf, Hamburg und München. Jeder „Quality Hunter“ widmet sich einem eigenen Themengebiet, u.a. „Service an Bord und am Flughafen“, „Essen und Trinken“, „Angebote für Geschäftsreisende“, „Einkaufsmöglichkeiten“. Besucher der Website sind eingeladen, sich interaktiv an der offenen Diskussion zu beteiligen.

#### Regensburg schickt ein Lächeln in die Welt

Unter dem Motto „Regensburg lächelt“ kamen 1.650 Regensburger in gelben und schwarzen Plastikponchos zusammen und bildeten aus der Vogelperspektive betrachtet einen menschlichen Smiley ab. Regensburg habe sich mit der Aktion, so die Veranstalter von der Regensburg Tourismus GmbH, als weltoffene und freundliche Stadt präsentiert, die ihre Gäste mit einem Lächeln empfängt.

[www.regensburg-laechelt.de](http://www.regensburg-laechelt.de)



## Wie, das war's schon?!?

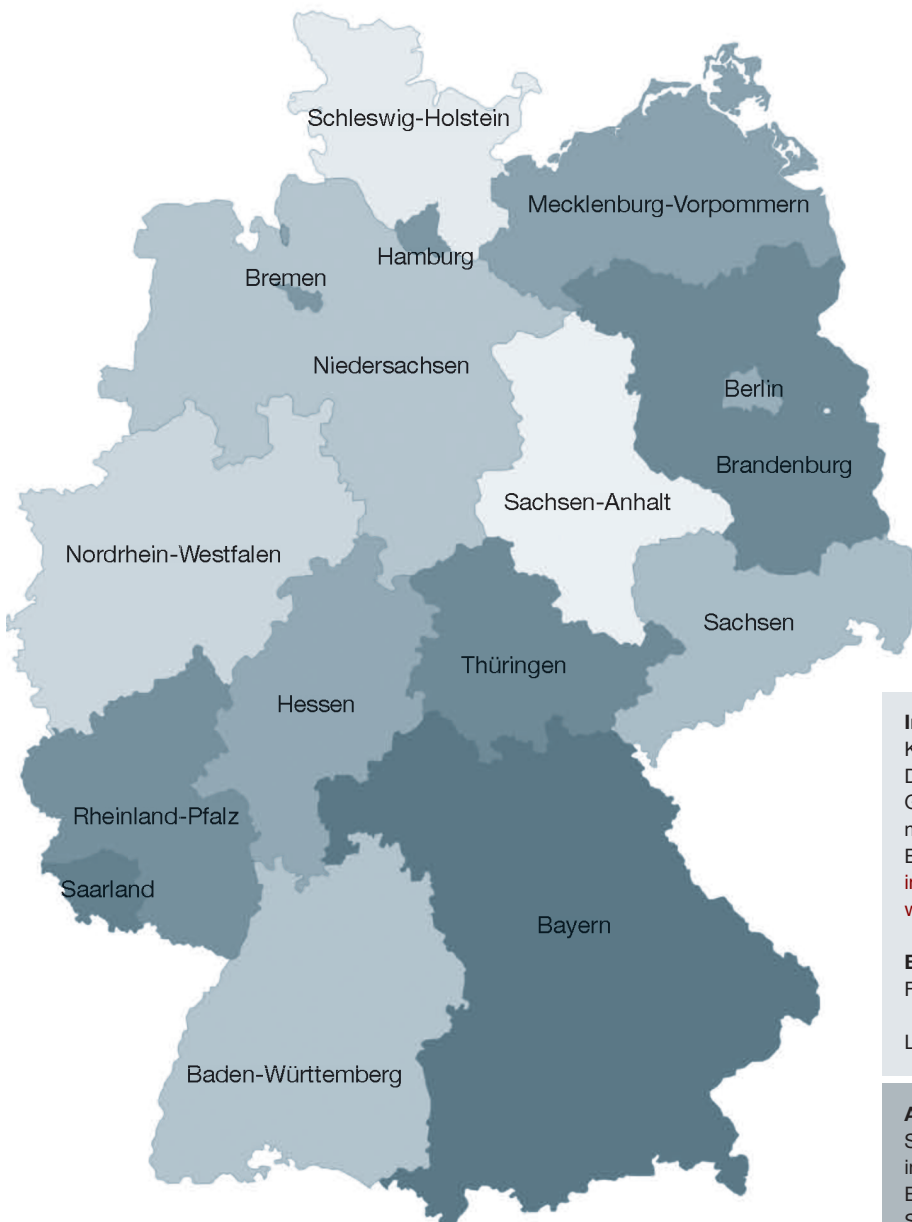
Ich möchte doch gern noch mehr über ServiceQualität Deutschland in den einzelnen Bundesländern erfahren!

Dann klicken Sie auf diese interaktive Landkarte. Denn hier finden Sie all das, was der Servicequalität neue Nahrung gibt und sie wachsen und gedeihen lässt: Länderspezifische Informationen, Seminartermine sowie Neuerungen und Entwicklungen rund um das Qualitätsmanagementsystem. Klicken Sie auf eines der Länder und Sie werden automatisch zu den jeweiligen Länderkoordinierungsstellen sowie Ihren zuständigen Ansprechpartnern weitergeleitet.

Haben Ihnen die ServiceNews gefallen? Was fehlt? Was wünschen Sie sich für die nächsten Ausgaben? Wenn sie Ihrem Geschmack entsprechen, empfehlen Sie die ServiceNews weiter, wenn nicht – freuen wir uns auf Ihre Kritik. Denn auch wir möchten einfach immer besser werden!

**Redaktionsschluss für die ServiceNews 1|2012 ist der 10. Februar 2012.**

Ihr ServiceQualität Deutschland-Team!



### Impressum

Kontaktadresse:  
DTV Service GmbH  
Geschäftsbesorger der Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland  
Bertha-von-Suttner-Platz 13, 53111 Bonn  
[info@q-deutschland.de](mailto:info@q-deutschland.de)  
[www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

### Bildnachweis

Fotos: fotolia, ServiceQualität  
Deutschland in Bayern  
Layout: [www.pantamedia.com](http://www.pantamedia.com)

### Abmeldung ServiceNews

Sollten Sie nicht länger an „ServiceNews“ interessiert sein, so senden Sie bitte eine E-Mail an den Absender, der Ihnen die ServiceNews zugeschickt hat. Vielen Dank!