

## **ServiceQualität Deutschland Steigern Sie Ihren Unternehmenserfolg und werden Sie Qualitäts-Betrieb**

In Zeiten des verschärften Wettbewerbs, erhöhten Kostendrucks und gesättigter Märkte ist Serviceorientierung der entscheidende Erfolgsfaktor. Denn ein gutes Qualitäts- und Preis-Leistungs-Verhältnis werden heute vorausgesetzt – mit Servicequalität dagegen können Sie die Erwartungen Ihrer Gäste übertreffen.

Mit dem Programm der „ServiceQualität Deutschland“ überlassen Sie Qualität nicht dem Zufall und signalisieren Ihren Gästen herausragende Servicebereitschaft.

Das Seminar „Ausbildung zum Qualitäts-Coach“ vermittelt praxisnah, wie Sie Leistungen konsequent aus Sicht des Gastes analysieren. Mit praxisnahen Methoden und sofort anwendbaren Instrumenten können Sie von der Angebotsgestaltung bis zum Beschwerdemanagement die Servicequalität in Ihrem Unternehmen nachhaltig verbessern.

Der Qualitäts-Coach setzt zusammen mit den Mitarbeitern geplante Maßnahmen zur Verbesserung schriftlich fest, reicht die Unterlagen ein und regelt die Umsetzung im Betrieb. Dafür gibt es nach entsprechender Überprüfung das Qualitätssiegel der „ServiceQualität Deutschland“.

Das Qualitätssiegel hat eine Gültigkeit von 3 Jahren. Nach jedem Jahr wird anhand der erarbeiteten Maßnahmen eine Zwischenbilanz durchgeführt. Die Maßnahme kann von Checklisten, über Mitarbeiterschulungen bis hin zu innovativen Neuerungen wie einer Kinderspielecke reichen. Sie ist ganz auf die Bedürfnisse der Gäste und der damit verbundenen betrieblichen Anforderungen abzustimmen.

Die Schulungen werden vom Ministerium für Wirtschaft und Wissenschaft mit bis zu 70 % der Schulungskosten gefördert. Die Teilnahme an dieser Qualifizierung ist Voraussetzung für die Inanspruchnahme des günstigen Kredites „Tourismus Plus“ und kann bei der TZS gebucht werden.

Die „ServiceQualität Deutschland im Saarland“ ist eine Initiative der Tourismus Zentrale Saarland, der IHK, der DEHOGA, dem BFW und der DEHOGA Akademie und wird durch Mittel des Saarlandes und der EU gefördert.

Anmeldungen:

Tourismus Zentrale Saarland GmbH  
Franz-Josef-Röder-Str. 17  
66119 Saarbrücken

Tel.: 0681/92720-30  
Email: [info@servicequalitaet-saarland.de](mailto:info@servicequalitaet-saarland.de)  
[www.servicequalitaet-saarland.de](http://www.servicequalitaet-saarland.de)