



**Informationen zu den wesentlichen Neuerungen bei
ServiceQualität Deutschland ab Mai 2018**

Q jetzt noch attraktiver

- Seit rund 2 Jahren arbeitet der Verein ServiceQualität Deutschland e.V. intensiv an der Weiterentwicklung des Systems SQD
- Ziel war und ist es, dass System **einfacher, praktikabler und flexibler** zu gestalten und damit insbesondere klein- und mittelständigen Betrieben einen unkomplizierten Einstieg ins Qualitätsmanagement zu geben
- **SQD** gibt Betrieben einen **praktischen Werkzeugkasten** an die Hand, aus dem sie individuell passende Werkzeuge auswählen können - ganz an die aktuellen Herausforderungen des Unternehmens angepasst



Q neu: flexibler, praktischer, einfacher.

Zertifizierungsmöglichkeiten mit ServiceQualität Deutschland

Teilnahme am Q-Coach-Seminar

Stufe I

ServiceKette

+

2 frei wählbare
Werkzeuge

+

Maßnahmenplan

Stufe II

ServiceKette
MysteryCheck

+

2 frei wählbare
Werkzeuge

+

Maßnahmenplan

Stufe III

Anerkennungs-
Verfahren
ISO 9001,
EFQM

+

ServiceKette

ServiceKette
MysteryCheck
SQD Audit

+

2 frei wählbare
Werkzeuge

+

Maßnahmenplan

Keine Angst! Alle ausgebildeten Q-Coaches & Q-Trainer dürfen die Zertifizierung weiterhin umsetzen!



Die Vorteile für Sie auf einen Blick

- ein **Direkteinstieg** ist in alle drei Stufen möglich
- der **Erstcheck** ermöglicht erste Einschätzung der eigenen Stärken & Schwächen und unterstützt bei Auswahl der passenden Werkzeuge
- **neue, attraktive Werkzeuge** ergänzen das Bewährte: z.B. TourCert Check (CSR, Nachhaltigkeit), Befragung über TrustYou Stars (Thema Onlinebewertungen)
- bestehende Qualitätsarbeit wird durch verschiedene **Anerkennungsverfahren** belohnt (z.B. Anerkennung eigener Befragungen, Beteiligung an weiteren Qualitätsinitiativen)
- es können **Einzelwerkzeuge** gekauft und umgesetzt werden, unabhängig von einer Zertifizierung
- ein **neugestaltetes, benutzerfreundliches Onlinetool** sorgt für eine leichte Bearbeitung der Werkzeuge
- zertifizierte Betriebe finden Anregungen im **zentralen Ideenpool**



Die Q-Werkzeuge – Sie haben die Wahl!

ServiceKette

Anerkennungs-Werkzeuge

- ✓ Kundenbefragung
- ✓ Mitarbeiterbefragung
- ✓ Qualitätsauszeichnung
- ✓ SQD-Inhouseseminar
- ✓ MysteryCheck
- ✓ Nachweis Bewertungsportale

Befragungs-Werkzeuge

- ✓ Kundenbefragung
- ✓ Mitarbeiterbefragung

Partner-Werkzeuge

- ✓ TourCert-Check
- ✓ TrustYou-Stars

Checklisten-Werkzeuge

- ✓ Qualitätsbausteine
- ✓ Stärken-Schwächen-Profil
- ✓ Kundenkommunikation
- ✓ Bewertungsportale
- ✓ Beschwerdemanagement
- ✓ Mitarbeiterbindung

Prüf-Werkzeuge

- ✓ MysteryCheck
- ✓ Audit

Für jedes
Werkzeug gibt
es einen
Steckbrief!



Preise für Q-Zertifizierungen ab Mai 2018

Seminarpreis je Teilnehmer: 349,- €

Preis Q-Werkzeug einzeln: 200,- €

Stufe	bis 5 MA	bis 20 MA	über 20 MA
Paket Stufe I	315,- €	415,- €	565,- €
Paket Stufe II mit MC o. Ü	665,- €	765,- €	915,- €
Paket Stufe II mit MC m. Ü	765,- €	865,- €	1015,- €
Paket Stufe III mit MC o. Ü	1.665,- €	1.765,- €	1.915,- €
Paket Stufe III mit MC m. Ü	1.765,- €	1.865,- €	2.015,- €
Anerkennung Stufe III	95,- €	145,- €	195,- €

Der LTV SACHSEN steht sehr gern für Sie als Ansprechpartner zur Verfügung!



Stefanie Speck

Koordinatorin und Prüfstelle
ServiceQualität Deutschland
Tel. 0351 49191-18
speck@ltv-sachsen.de

Carmen Krüger

Seminarorganisatorin
ServiceQualität Deutschland
Tel. 0351 49191-17
krueger@ltv-sachsen.de

Mandy Eibenstein

Koordinatorin ServiceQualität
Deutschland
Tel. 0351 49191-20
eibenstein@ltv-sachsen.de