



# Senioren - die Gäste von morgen?

ASG-Seminar

in Zusammenarbeit mit

Landwirtschaftskammer Rheinland-Pfalz

Verein NatUrlaub auf Winzer- und Bauernhöfen

14. und 15. November 2007

Gretenhof, 55487 Sohren im Hunsrück

# „Servicequalität Rheinland-Pfalz“

## Qualitätsmanagement für Service- und Dienstleistungsunternehmen

Referentin: Hildegard Runkel

Servicequalität

Rheinland-Pfalz

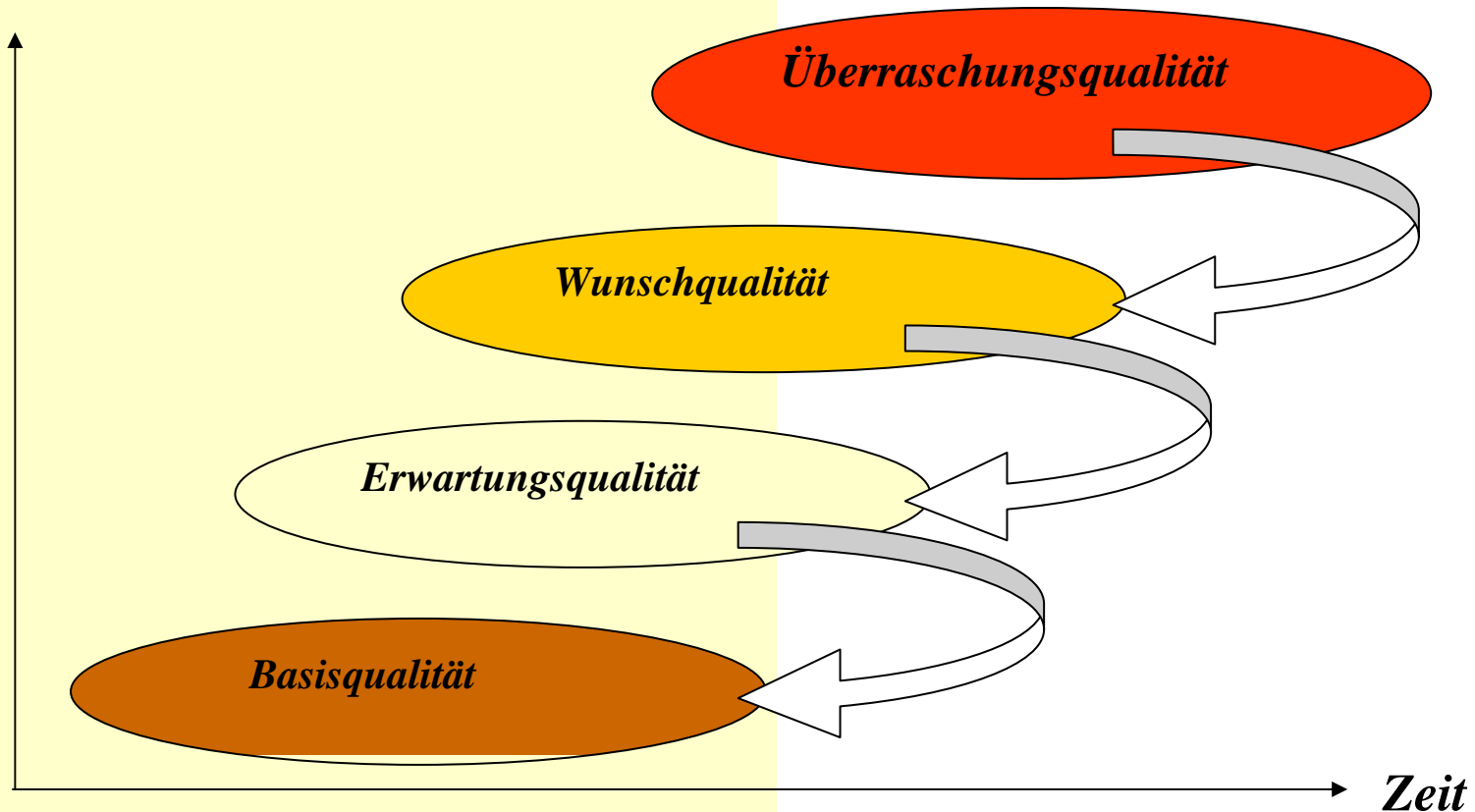
# Was ist Qualität?

Qualität ist die exakte Erfüllung  
der Anforderungen und Erwartungen  
des Kunden!

# Die Kundenerwartungen

nehmen immer schneller zu

*Erwartungen*

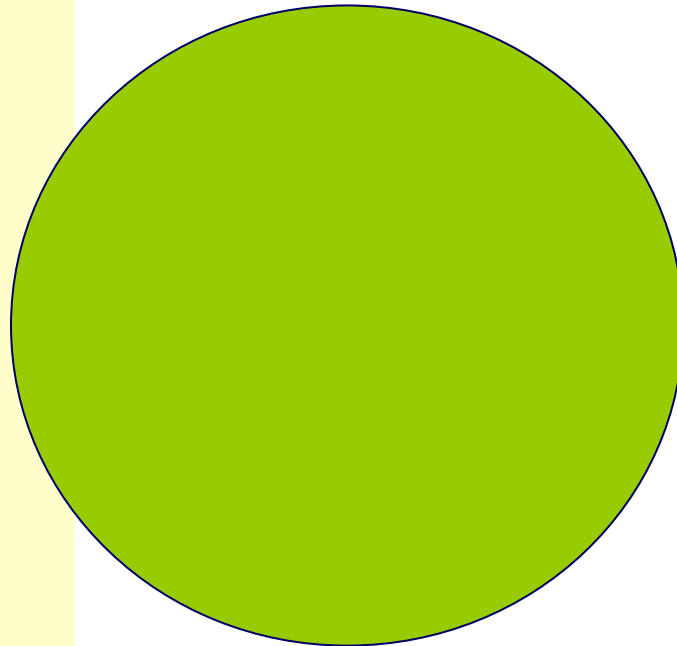
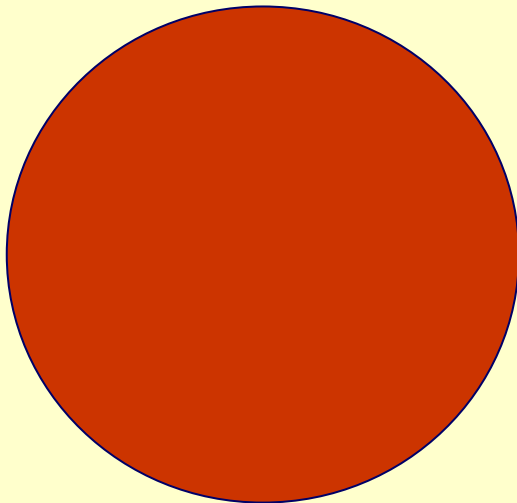


# Kundenerwartung : unsere Dienstleistung



*Kundenerwartung*

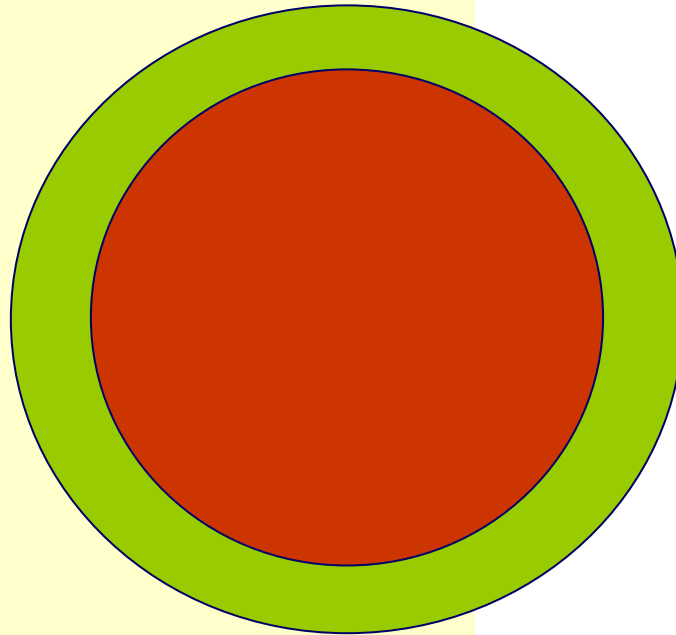
*unsere Dienstleistung*



# Kundenerwartung : unsere Dienstleistung

*Kundenerwartung*

*unsere Dienstleistung*



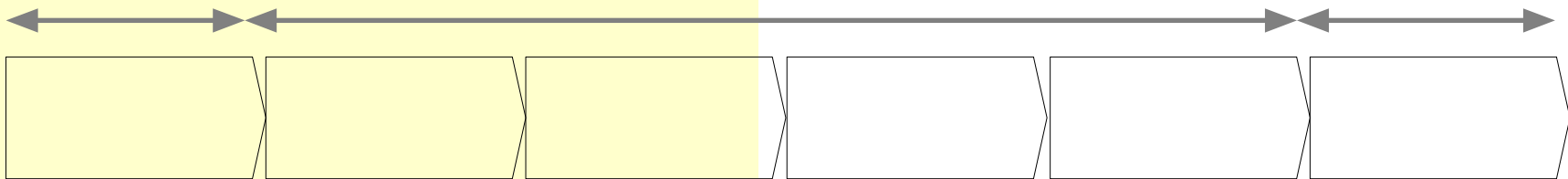
*Ergebnis: Begeisterung*

# Was ist Servicequalität?



- **Erfüllung von Kundenerwartungen**
  - (Übertreffen von Erwartungen wünschenswert)
  - Die Zukunft gehört dem begeisterten Kunden
- **Nichtqualität = Kundenerwartung wird nicht erfüllt**

Serviceketten beschreiben den  
Zeitablauf aus Sicht des Kunden/ Gastes  
über drei Phasen:  
vor, während und nach dem Aufenthalt



# Serviceketten

- Unterschiedliche Kunden/  
Gästegruppen beachten
- Kundenerwartungen definieren
- Ist-Zustand objektiv bewerten
- Interne und externe Serviceketten  
beachten

# Ziele und Nutzen

- nachhaltige Sicherung und Verbesserung der Servicequalität
- Einstieg in das Qualitätsmanagement
- Mitarbeiterintegration, -motivation, -förderung und -bindung
- Kooperation intern & extern
- Stärkung der kleinen und mittelständischen Betriebe
- Verbesserung Wettbewerbsposition
- Unternehmermotivation
- Marketingnutzen

# Inhalte der Stufe I

- Grundlagen Qualitätsmanagement
- Leistungen aus Kundensicht bewerten
- Den Betrieb durchleuchten
- Serviceketten und Abläufe definieren
- Qualitätslücken einschränken
- Teamgeist fördern - Mitarbeiter integrieren, motivieren