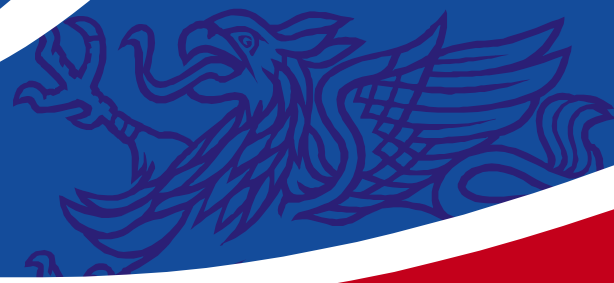




ServiceQualität
DEUTSCHLAND

**Rostock auf dem Weg
zur QualitätsStadt.
Machen Sie mit!**



Rostock auf dem Weg zur Q-Stadt!

Auf Initiative von der Tourismuszentrale Rostock & Warnemünde und Rostock Marketing hat sich die Hansestadt Rostock das Ziel gesetzt, den Titel "QualitätsStadt" zu erhalten.

Die Profilierung der touristischen Angebots- und Infrastruktur durch Qualität und Service ist Teil der Qualitätsoffensive der Hansestadt Rostock.

Insgesamt werden nun mindestens 50 Rostocker Unternehmen gesucht, die sich zertifizieren lassen möchten. Machen auch Sie mit!



10 gute Gründe, warum eine Teilnahme für Ihr Unternehmen sinnvoll ist:

- 1. Kundenfreundlichkeit:** Qualitätsmanagement macht kundenfreundlicher: Alle Mitarbeitenden ziehen am gleichen Strang – das merken die Gäste.
- 2. Kundenbindung:** Gute Qualität bringt mehr als teure Werbung und erhöht die Kundenbindung: Neue Kunden zu gewinnen kostet 5- bis 7-mal mehr als Stammkunden zu halten.
- 3. zufriedener Mitarbeiter:** Qualitätsmanagement bringt zufriedener Mitarbeiter und weniger Fluktuation: Weil sie in die Einarbeitung und Umsetzung des Qualitätsprogramms einbezogen werden, sind Mitarbeiter motivierter, zufriedener und treuer.
- 4. Imagepflege:** Betriebe mit Qualitätssiegel wirken imagefördernd: Wer die Qualität weiterentwickelt, trägt zur Imagepflege des jeweiligen Reiselandes bzw. seiner Gemeinde bei.
- 5. Vorsprung zum Wettbewerber:** Qualität vergrößert den Vorsprung zu den Mitbewerbern: Kunden suchen in der touristischen Angebotsvielfalt Orientierungshilfen. Gerade mit Hinblick auf die zunehmende Konkurrenz aus dem Ausland ist die Qualität unserer Serviceleistungen ein unersetzlicher Bestandteil.

10 gute Gründe, warum eine Teilnahme für Ihr Unternehmen sinnvoll ist:

6. Vorteile bei Marketingorganisationen: Marketingorganisationen bevorzugen Unternehmen mit Qualitätssiegel: Bei Promotionen und in Publikationen werden Betriebe, welche gezielt ihre Qualität entwickeln, bevorzugt.

7. weniger Kosten: Qualitätsmanagement heißt weniger Kosten: Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems ist zwar nicht gratis, aber noch viel teurer ist es, immer die gleichen Fehler zu machen.

8. besseres Preis-/Leistungsverhältnis: Bessere Qualität bedeutet mehr Gewinn: Bessere Leistungen schlagen sich unmittelbar in Ihrem Geschäftserfolg nieder. Wiedergutmachungskosten werden vermindert und die Kundenbindung gefördert.

9. verbesserte Finanzierungsmöglichkeiten: Qualitätsmanagement verbessert Finanzierungsmöglichkeiten: Finanzierungen werden an Businesspläne gekoppelt, die immer häufiger die Einführung von Qualitätsmanagement-Systemen fordern.

10. mehr Kreativität: Hohe Dienstleistungsqualität bringt Wettbewerbsvorteile: ServiceQualität Deutschland fördert die Kreativität der Dienstleistungen, macht sie schwer kopierbar und verbessert die Marktchancen.

Vorteile der Q-Gemeinschaft in Rostock:

- ✓ Q-Coaches sind Mitstreiter bei der Umsetzung des Marketingkonzeptes
- ✓ Zertifizierung zur größten Qualitätsgemeinde in MV mit nachgewiesener Service Qualität
- ✓ Schaffung und Stärkung eines Zusammengehörigkeitsgefühls (Innenmarketing)
- ✓ Schaffung branchenübergreifender Netzwerke
- ✓ Kreativpool durch Q-Coaches in den einzelnen Betrieben
- ✓ positive Wirkung auf Kunden, Touristen, Gäste und Bürger
- ✓ Image- und Servicequalitätsverbesserung der ganzen Stadt
- ✓ Alleinstellungsmerkmal der Stadt ist positiv für Standortmarketing
- ✓ Qualität vergrößert Vorsprung auf Mitbewerber
- ✓ Q weiteres Aushängeschild für Marketingaktionen
- ✓ Imagesignal im Standortwettbewerb

ServiceQualität Deutschland

Die Vorteile für Ihren Betrieb:

- ✓ Begleitung des Unternehmens über den Zertifizierungsprozess
- ✓ Weiterbildung der Mitarbeiter im eigenen Betrieb
- ✓ Weiterbildung der Mitarbeiter in Workshops mit weiteren Betrieben
- ✓ Individuelles Coaching zur Prozessoptimierung
- ✓ Durchführung eines Mystery Check mit Auswertung
- ✓ Jeder Betrieb erhält einen eigenen Qualitätscoach
- ✓ Zertifizierung zum Qualitätsbetrieb nebst Urkunde und Schild
- ✓ Kundenbindung wird erhöht
- ✓ Kundenneugewinnung wird forciert
- ✓ Innovationsschub im Betrieb wird initiiert
- ✓ Service- und Qualitätsbewusstsein wird geschärft
- ✓ Mitarbeitermotivation und -identifikation wird gefördert

PREMIUM: Mehrwerte für neue Unternehmen

- ✓ Schulung von max. 1 Mitarbeiter zum QualitätsCoach (16 h)
- ✓ zusätzliche Schulung von 27 Mitarbeiterstunden aus dem beigefügten Weiterbildungskatalog
- ✓ Beratung und Begleitung zur Zertifizierung
- ✓ Durchführung eines Mystery Checks
- ✓ Beantragung von Fördermöglichkeiten
- ✓ zusätzlich erhalten Unternehmen folgende Marketing- & PR-Leistungen:
 - Präsentation auf 5 Online-Plattformen: rostock.de, rostock-marketing.de, q-deutschland.de, servicequalitaet-mv.de, dehoga-mv.de
 - Vorbereitung und Organisation von Pressekonferenzen bzw. -terminen zur feierlichen Zertifikatsübergabe des Q-Siegels
 - Social Media Marketing: Präsentation der q-zertifizierten Unternehmen auf facebook unter „Rostock & Warnemünde erleben“
 - Darstellung in touristischen Printbroschüren

Summe geldwerter Vorteil: 3.830,- €
Eigenanteil nach Förderung: 998,- €
Kosten für die Zertifizierung
je nach Betriebsgröße: 295-495,- €

SMALL: Mehrwerte für Unternehmen mit vorhandenem Qualitätscoach

- ✓ zusätzliche Schulung von 9 Mitarbeiterstunden aus dem beigefügten Weiterbildungskatalog
- ✓ Beratung und Begleitung zur Zertifizierung
- ✓ zusätzlich erhalten Unternehmen folgende Marketing- & PR-Leistungen:
 - Präsentation auf 5 Online-Plattformen: rostock.de, rostock-marketing.de, q-deutschland.de, servicequalitaet-mv.de, dehoga-mv.de
 - Vorbereitung und Organisation von Pressekonferenzen bzw. -terminen zur feierlichen Zertifikatsübergabe des Q-Siegels
 - Social Media Marketing: Präsentation der q-zertifizierten Unternehmen auf facebook unter „Rostock & Warnemünde erleben“
 - Darstellung in touristischen Printbroschüren

Summe geldwerter Vorteil: 2.335,- €

Eigenanteil nach Förderung: 300,- €

Kosten für die Zertifizierung

je nach Betriebsgröße: 295-495,- €

Mehrwerte für bereits ISO-zertifizierte Unternehmen

- ✓ zusätzliche Schulung von 3 Mitarbeiterstunden aus dem beigefügten Weiterbildungskatalog
- ✓ Unterstützung bei der Erstzertifizierung
- ✓ zusätzlich erhalten Unternehmen folgende Marketing- & PR-Leistungen:
 - Präsentation auf 5 Online-Plattformen: rostock.de, rostock-marketing.de, q-deutschland.de, servicequalitaet-mv.de, dehoga-mv.de
 - Vorbereitung und Organisation von Pressekonferenzen bzw. -terminen zur feierlichen Zertifikatsübergabe des Q-Siegels
 - Social Media Marketing: Präsentation der q-zertifizierten Unternehmen auf facebook unter „Rostock & Warnemünde erleben“
 - Darstellung in touristischen Printbroschüren

Summe geldwerter Vorteil: 1.225,- €
Kosten für die Zertifizierung: 95,- €

Seminare & Weiterbildungen

Folgende Weiterbildungen bieten wir Ihnen im Rahmen der QualitätsStadt-Offensive an (Dauer: je 3 Std.):

- Beschwerdemanagement Teil I
- Beschwerdemanagement Teil II
- Kommunikation Teil I
- Kommunikation Teil II (Telefontraining)
- Onlinemarketing Teil I (Channel, Analysetools, Bedarfsgruppen)
- Onlinemarketing Teil II (Reputation)
- Social Media & Recruitment
- Mitarbeitermotivation
- Führungskräftetraining (Mitarbeiterführung, Zielgesprächsvereinbarungen)

Ihre Ansprechpartner

Kristin Gütschow

Tourismuszentrale

Rostock & Warnemünde

Tel.: +49 (0)381 381 29 85

E-Mail: ServiceQualitaet@rostock.de

www.qualitaetsstadt-rostock.de

Dietrich Eder

EDER Unternehmenslösungen

Tel.: +49 (0)38232 175 35

E-Mail: info@eder24.eu

www.eder24.eu

www.q-deutschland.de | www.rostock.de/qualitaetsstadt