

Schritt für Schritt zur Service-Excellence!

Qualitätsmanagement von Dienstleistungen

Steigern Sie Ihre Dienstleistungsqualität systematisch und effizient!

Das entscheidende Know-how zur nachhaltigen Kundenbindung:

Mit zahlreichen Praxisbeispielen und Übungen!

- **Implementierung eines QM-Systems:**
Die Erfolgsfaktoren
- **Nutzen des Qualitätsmanagements:**
DIN ISO, TQM, Six Sigma & EFQM
- **Qualitätskultur leben:**
Motivation vom Management bis zum Mitarbeiter
- **Entwicklung innovativer Dienstleistungen:**
Strategische & organisatorische Verankerung des QM
- **Messung der Dienstleistungsqualität:**
Kennzahlen & Analysewerkzeuge
- **Prozessanalyse und -optimierung:**
Service Blueprinting, -FMEA, Best Point
- **Die Dienstleistungsbühne:**
Steuerinstrumente & Erfolgsfaktor Mitarbeiter
- **Effiziente Analysewerkzeuge:**
Audits, Kunden- & Mitarbeiterbefragungen
- **Beschwerde- und Reklamationsmanagement:**
Erfolgreiche Konzepte und Nutzen

Mit Praxisberichten der Medical One AG und der O2 GmbH & Co. oHG!

Ihre Referenten:



Anja Meier
Medical One AG



Daniel Schmidt
O2 (Germany)
GmbH & Co. oHG



Dr. Albert Thienel
Dr. Thienel Consulting
GmbH Personal- &
Unternehmensberatung

So beurteilen Teilnehmer unsere Seminare:

„Hoher Mehrwert, vor allem durch den starken Praxisbezug!“

„Ausgezeichnete Referenten. Die Inhalte werden sehr anschaulich vermittelt und Teilnehmerfragen umfassend geklärt.“

Exklusiv am:

4. und 5. Dezember 2006 in München

Hoher Lernerfolg durch begrenzte Teilnehmerzahl!


MANAGEMENT CIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700

Mehr Erfolg durch ein wirkungsvolles QM!

Ihr Seminarleiter:
Dr. Albert Thienel, Geschäftsführer,
Dr. Thienel Consulting GmbH Personal- & Unternehmensberatung, Düsseldorf

Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Tagungsunterlagen **ab 8.15 Uhr**

9.00 Herzlich Willkommen!

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Darstellung der Zielsetzung des Seminars und Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

9.15 Einführung und Überblick

- Die Beschaffenheit von Dienstleistungen und der Dienstleistungsqualität
- Das „Fünf-Sterne-Konzept“ des Dienstleistungsmanagements
- Konzepte des Qualitätsmanagements: Vorteile und Grenzen der Umsetzung im Dienstleistungsbereich
 - Lassen sich erfolgreiche Modelle aus der Produktion wie KAIZEN®, KVP, TQM EFQM, Six Sigma etc. auf die Dienstleistungsbranche adaptieren?

10.45 Kaffee- und Teepause

11.15 Einführung von QM-Systemen im Gesundheitswesen

Praxisbericht!

- Entscheidung
 - Welches Qualitätsmanagementsystem passt zu unserem Unternehmen?
- Implementierungsstrategie und -erfahrungen
 - Welche Erfahrungen haben wir bei der Implementierung sammeln können?
- Fallstricke
 - Auf was sollten Sie achten, damit Ihre Implementierung gelingt?

Anja Meier
Leitung Qualitätsmanagement,
Medical One AG, Essen

12.15 Implementierung eines QM-Systems im Dienstleistungsunternehmen – Teil I

- Treibende und hemmende Faktoren der Implementierung
- Wie kann man die Unternehmensleitung überzeugen?
- Wie kann man die Führungskräfte und Mitarbeiter überzeugen?

12.45 Gemeinsames Mittagessen

14.00 Implementierung eines QM-Systems im Dienstleistungsunternehmen – Teil II

- Vorgehensweise und Schritte der Implementierung
- Einführung in die Fallstudie zum „Fünf-Sterne-Konzept“

Das Verhaltensbild der Dienstleistung verbessern

- Unser Leitbild des Dienstleistungsverhaltens lautet...
- Definition der zentralen Verhaltenssituationen der Dienstleistungen
- Fallstudie: Erarbeiten von Mindest- und Plusverhaltensweisen in Dienstleistungssituationen

Workshop!

15.30 Kaffee- und Teepause

16.00 Möglichkeiten zur Analyse des Dienstleistungsverhaltens

Workshop!

- Silent Shopper, Audits, Kunden-, Mitarbeiter- und Geschäftspartnerbefragungen
- Fallstudie: Erarbeitung einer Kundenbefragung und einer Mitarbeiterbefragung

17.00 Mehr Erfolg durch motivierte Mitarbeiter

- Die passenden Dienstleistungsmitarbeiter professionell auswählen, bewerten und entwickeln
- Persönlichkeitsprofile, Kompetenz- und Leistungsbewertung
- Maßnahmen zur Personalentwicklung: Multiplikatorenworkshops, typische Trainings, Coachings

18.00 Zusammenfassung der Tagesergebnisse und abschließende Diskussion

18.15 Ende des ersten Seminartages und anschließend Get Together

Get-Together

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit Referenten und Teilnehmern!

Mit den richtigen Instrumenten mehr Qualität & Effizienz!

Mit zahlreichen
Praxisbeispielen und
Übungen!

Ihr Seminarleiter:
Dr. Albert Thienel

8.30 Begrüßung durch den Seminarleiter

8.35 **Lösung von Qualitätsproblemen im Dienstleistungsteam** **Workshop!**

9.00 **Das Erscheinungsbild der Dienstleistungen verbessern – Teil I**

- Unser Leitbild für das Erscheinungsbild lautet...
- Erscheinungsbild des Unternehmens:
Die Dienstleistungsbühne
- Kontaktorte und ihre Erscheinungsbilder:
Die Bühnenbilder der Dienstleistung

10.00 Kaffee- und Teepause

10.30 **Das Erscheinungsbild der Dienstleistungen verbessern – Teil II** **Workshop!**

- Fallstudie: Erscheinungsbild erarbeiten, definieren und verbessern

Das Ablaufbild: Möglichkeiten zur Verbesserung der Dienstleistungsabläufe

- Die Definition der zentralen Dienstleistungsprozesse
- Unser Leitbild der Dienstleistungsabläufe lautet...
- Methoden der Prozessdefinition und -optimierung:
 - Kunden-Zulieferer-Kette
 - Service Blueprinting und FMEA
 - Six-Sigma
 - Best Point
- Fallstudie: Praktische Erprobung verschiedener Methoden zur Optimierung von Dienstleistungsprozessen **Workshop!**

12.15 Gemeinsames Mittagessen

13.45 **Das Führungsbild: Führung von Dienstleistungen**

- Unser Führungsleitbild von Dienstleistungen lautet...
- Das Führungsbarometer: Dienstleistungskultur und Führungsverhalten messen, entwickeln und verbessern

Das Servicegesamtbild: Die Dienstleistungspezifikation

- Unser Leitbild zur Servicespezifikation lautet:
„Miss es oder vergiss es!“
- Von den Key Performance Indicators der Dienstleistung zur Messung und Steuerung

14.30 Kaffee- und Teepause

15.00 **Messung und Steuerung von Dienstleistungen** **Praxisbericht!**

- Prozessmanagement: Messen entlang der Wertschöpfungskette
- Von der Kennzahl zur Scorecard: Mehrdimensionale Betrachtung der Dienstleistungsqualität im Kennzahlensystem
- Erfolgsfaktoren für die Dienstleistungsqualität: Welche Kennzahl ist die Richtige?
- Von der Messung zur Optimierung: Messen, analysieren, handeln

Daniel Schmidt

Manager Service Development,
O2 (Germany) GmbH & Co. oHG, Nürnberg

16.00 Kurze Pause

16.15 **Beschwerde- und Reklamationsmanagement im Dienstleistungsunternehmen**

- Systeme und Konzepte des Beschwerdemanagements
- Systematische Kategorisierung von Reklamationen auf der Basis des Fünf-Sterne-Konzeptes

16.45 Zusammenfassung der Seminarergebnisse und Gelegenheit für abschließende Fragen

17.00 Ende des Seminars

3 gute Gründe, warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

LEITFADEN: Sie lernen Step by Step alle Erfolgsfaktoren des Qualitätsmanagements von Dienstleistungen kennen!

PRAXIS: Sie profitieren von Experten-Tipps und den konkreten Erfahrungsberichten der Medical One AG und der O2 GmbH & Co.oHG!

TRANSFER: Sie vertiefen Ihre Kompetenzen nachhaltig durch interaktive Fallstudien und zahlreiche Praxisbeispiele!

Studien belegen: Die Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen eines Dienstleistungsunternehmens wird durch die Servicequalität und den persönlichen Kontakt hervorgerufen. Mehr als 2/3 der Wirtschaftsaktivitäten konzentrieren sich auf den Dienstleistungssektor. Leistungen und Serviceangebote werden hier immer vergleichbarer. Dienstleistungsunternehmen sind mehr denn je gefordert, verstärkt auf **Kundenbedürfnisse und -anforderungen** einzugehen und durch einen **innovativen Service zu begeistern**. Nur durch eine hohe und bedarfsgerechte Servicequalität können sich Unternehmen **im Wettbewerb differenzieren und Kunden langfristig binden**.

An Mitarbeiter und Prozesse werden dabei immer höhere Anforderungen gestellt. Ein **ganzheitliches Qualitätsmanagement** wird zur umfassenden Kernaufgabe jedes Dienstleistungsunternehmens. **Externe und interne Prozesse** müssen **systematisch kundenorientiert gestaltet** werden. Denn: Die Service-Qualität macht den Unterschied!

Was Sie hier lernen

Sie erhalten von unseren Experten einen praxisorientierten Leitfaden zur systematischen Optimierung Ihres Qualitätsmanagements! Lernen Sie:

- Wie Sie gängige **Konzepte des QM** auf Ihr Unternehmen **übertragen**.
- Welche **Erfolgsfaktoren** bei der **Implementierung** eines **QM-Systems** zu beachten sind.
- Welchen **Nutzen** eine **Zertifizierung**, z.B. nach DIN ISO hat.
- Wie sich die **Qualität von Dienstleistungen messen** lässt.
- Wie Sie **Reklamationen und Beschwerden nutzenbringend einsetzen**.
- Wie der **Qualitätsgedanke** bei Management und Mitarbeitern **gefördert** wird.
- Wie Sie Ihre „**Dienstleistungsbühne**“ und die direkte **Kundenkommunikation verbessern**.
- Welche erfolgreichen **Methoden zur Prozessoptimierung** es gibt (z.B. Service-FMEA, Six Sigma, Best Point)

Ihr persönlicher Nutzen

- Lernen Sie kompakt an zwei Tagen die **Erfolgsfaktoren** für den **effektiven und systematischen Einsatz** des **Qualitätsmanagements im Dienstleistungssektor** kennen!
- Profitieren Sie von den **konkreten Erfahrungsberichten** der **Medical One AG** und der **O2 GmbH & Co. oHG**
- Vertiefen Sie das Erlernte in **interaktiven Workshops** – Werden Sie selbst aktiv!
- Lassen Sie sich **Ihre individuellen Fragestellungen** von unseren Experten beantworten und erhalten Sie fundierte **Tipps und Tricks** für die direkte **Umsetzung in Ihrem Unternehmen!**
- Profitieren Sie vom regen **Erfahrungsaustausch** der Teilnehmer und Referenten!

Anja Meier

Dipl.-Pflegerin, ist seit 2006 als Leitung Qualitätsmanagement bei der **Medical One AG**. Zuvor war sie von 1999 bis 2001 bei den Sana Kliniken GmbH und von 2001 bis 2006 bei der VisuMed AG im Bereich Qualitätsmanagement tätig und konnte umfangreiche Projekterfahrungen sammeln.

Daniel Schmidt

Dipl.-Kfm., Manager Service Development bei der **O2 (Germany) GmbH & Co. oHG** in Nürnberg. Zu den Schwerpunktthemen zählen neben dem „klassischen“ Qualitätsmanagement die Prozessoptimierung, Benchmarking sowie die Strategie- und Organisationsentwicklung. Er blickt auf eine mehr als 10-jährige Praxis-Erfahrung im strategischen und operativen Management von Kundenschnittstellen zurück. In dieser Zeit hat er in verschiedenen Führungsfunktionen Contact Center aufgebaut, geleitet und optimiert. Herr Schmidt ist im Vorstand von CCBenmarks e.V. - einem branchenübergreifenden Netzwerk namhafter Unternehmen mit ausgeprägten Kundenschnittstellen.

Dr. Albert Thienel

ist Geschäftsführer der **Dr. Thienel Consulting GmbH**, Personal- und Unternehmensberatung in Düsseldorf. Dr. Albert Thienel hat in Dienstleistungsunternehmen (u.a. Banken, Logistikdienstleistern, Autohandel, Schnellservices, Beratungs- und Konsumgüterunternehmen) Qualitätsprojekte (z.B. TQM, Zertifizierung, KAIZEN®) gestaltet oder als interner Qualitätsmanager geleitet. Er ist Herausgeber und Mitautor des Buches „Professionelles Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen“ sowie Autor mehrerer Veröffentlichungen zu den Themen Dienstleistungs-, Qualitäts-, Personalmanagement und Change Management.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.



Kerstin Halbritter

Kerstin Halbritter
Konferenz Managerin
Tel.: 0 61 96/47 22-602
E-Mail: halbritter@managementcircle.de

INHOUSE TRAINING

Zu diesen und anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Wir beraten Sie gerne und erstellen ein individuelles Angebot.

Dirk Gollnick
Tel.: 0 61 96/47 22-646 · E-Mail: gollnick@managementcircle.de

Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

Differenzieren Sie sich durch ein effizienteres Qualitätsmanagement und lernen Sie kompakt an zwei Tagen alles Wissenswerte zu:

- **Prozessoptimierung** zur Steigerung der Effizienz und zur nachhaltigen Kundenbindung
- **Übertragung gängiger QM-Konzepte** auf den Dienstleistungssektor
- Unternehmensweite **Strategieentwicklung** für **innovative Dienstleistungen**
- **Methoden, Tools und Kennzahlen** für die Optimierung Ihres Qualitätsmanagements
- **Qualitätsgedanken** vom Management bis zum Mitarbeiter **leben**

Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Die Veranstaltung richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen **Qualitätsmanagement, -sicherung, -steuerung, Prozessgestaltung und -steuerung, Organisation, Unternehmensplanung und -entwicklung, Kundenzufriedenheit und -service** sowie **Beschwerde-management, Servicemanagement, Serviceentwicklung, Strategisches Management, Workflow-Management**, sowie an **Mitglieder der Geschäftsführung und des Vorstandes**.

Termin und Veranstaltungsort

4. und 5. Dezember 2006 in München

Dorint Novotel München Messe
Willi-Brandt-Platz 1, 81829 München
Tel.: 089/994 00-0, Fax: 089/994 00-100
E-Mail: info.MUCMES@dorint.com

Zimmerreservierung

Für die Seminarteilnehmer steht im genannten Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Ihre Service-Hotlines

Anmeldung:

Bettina Gräf
Telefon: 0 61 96/47 22-700 oder
0 61 96/47 22-0 (Telefonzentrale)
Fax: 0 61 96/47 22-999
Per Post: Management Circle AG
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.
Hauptstraße 129, 65760 Eschborn/Ts.
anmeldung@managementcircle.de
E-Mail:

Kundenservice:

Eberhard Bergmann
Telefon: 0 61 96/47 22-800 (Fax: -888)
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

Adressänderung:

Susanne Pietsch
Telefon: 0 61 96/47 22-500 (Fax: -562)
E-Mail: marketing@managementcircle.de

Datenschutz-Hinweis:

Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten widersprechen, wenn Sie in Zukunft keine Prospekte mehr erhalten möchten. (§28 VI BDSG)

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.595,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Qualitätsmanagement von Dienstleistungen

Ich/Wir nehme(n) teil am:

4. und 5. Dezember 2006 in München

12-52511

1 NAME/VORNAME _____
POSITION/ABTEILUNG _____

2 NAME/VORNAME _____
POSITION/ABTEILUNG _____

3 NAME/VORNAME _____
POSITION/ABTEILUNG _____
MITARBEITER: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

FIRMENNAME _____

STRASSE/POSTFACH _____

PLZ/ORT _____

TELEFON/FAX _____

Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist!

Sie erhalten so schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

E-MAIL
(MIT NENNUNG MEINER E-MAIL-ADRESSE ERKLÄRE ICH MICH EINVERSTANDEN, ÜBER DIESES MEDIUM INFORMATIONEN DER MANAGEMENT CIRCLE GRUPPE ZU ERHALTEN.)

DATUM _____ UNTERSCHRIFT _____

ANSPRECHPARTNER/IN IM SEKRETARIAT: _____

ANMELDEBESTÄTIGUNG BITTE AN: _____ ABTEILUNG _____

RECHNUNG BITTE AN: _____ ABTEILUNG _____

Bitte rufen Sie mich an, ich interessiere mich für

- Inhouse Trainings
- E-Learning
- Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten

Über Management Circle

Management Circle steht für **WissensWerte** und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen. Mit kompetenten Bildungsleistungen garantieren wir durch unsere Erfahrung Fach- und Führungskräften nachhaltigen Lernerfolg. Vom praxisnahen Seminar bis zur richtungsweisenden Kongressmesse – vom individuell konzipierten Inhouse Training, praxisorientierten schriftlichen Management-Lehrgang bis zum innovativen E-Learning erhalten Sie alles aus einer Hand. Mit über 40.000 Teilnehmern bei unseren Präsenzveranstaltungen im vergangenen Jahr gehört die Management Circle AG zu den Marktführern im deutschsprachigen Raum. Unser aktuelles und vollständiges Bildungsangebot finden Sie unter: **www.managementcircle.de**.

Aktuelle Veranstaltungsangebote: www.managementcircle.de