

Praxisleitfaden

Service-Qualität

Systematisch und effizient zu mehr Kundenbindung

Prozessanalyse und -optimierung

- ◆ Ablaufbild kundenorientierter Geschäftsprozesse
- ◆ Methoden der Prozessoptimierung
- ◆ Verschwendungen reduzieren und Kosten senken

Service-Controlling

- ◆ Sinnvolle Kennzahlen und -Systeme entwickeln
- ◆ Leistungs- und Qualitätsmerkmale überprüfen
- ◆ Service Level Agreements, Beschwerde- und Reklamationsmanagement

Methoden & Tools

- ◆ ISO 9001:2008, Six Sigma, KAIZEN®, EFQM und Co. – Möglichkeiten und Grenzen
- ◆ Bewährte Praxismethoden zur Planung, Lenkung und Q-Sicherung
- ◆ QM-Systeme erfolgreich implementieren

Erfolgsfaktor Mitarbeiter und Führung

- ◆ Das Serviceverhalten nachhaltig verbessern
- ◆ Kundenkontaktpunkte zielgruppengerecht gestalten
- ◆ Qualitäts-Kultur: Den Q-Gedanken verankern

Mit zahlreichen
Praxisbeispielen und
Fallstudien!

Praxisberichte:

- ✓ Erfahrungen der Einführung eines QM-Systems nach ISO 9001:2008 bei der TeamBank AG
- ✓ Ganzheitliches QM-System – Implementierung einer BSC bei der Telegate Media AG!

Ihre Experten:



Markus Helwich
TeamBank AG



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



Gunnar Wirries
Telegate Media AG

Ihr Termin:
24. und 25. Juni 2010 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

MANAGEMENTCIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

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

Methoden & Tools im QM – Möglichkeiten und Grenzen!

Mit zahlreichen
Fallbeispielen und
Übungen!

Ihr Seminarleiter:

Dr. Albert Thienel, Geschäftsführer, **Dr. Thienel Consulting GmbH Personal- & Unternehmensberatung**, Düsseldorf

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

9.00 Herzlich Willkommen!

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

Grundlagen

9.15 Qualitätsmanagement für Dienstleistungen

- Begriffe und Grundlagen des Qualitätsmanagement (QM) für Dienstleistungen
- Möglichkeiten und Grenzen: QM-Normen (DIN ISO 9001:2008) und Konzepte (Six Sigma, KVP, KAIZEN®, EFQM etc.)
- Erfolgreiche Praxismethoden des QM von Dienstleistungen
- Aufgaben im QM für Dienstleistungen: Planung, Lenkung, Qualitätssicherung und wer ist verantwortlich?
- Strategische Unternehmensentwicklung durch Service- und Qualitätsentwicklung

Fallbeispiel: Dienstleistungen als lukratives Zukunftsgeschäft bei einem Anlagenbauer

10.45 Kaffee- und Teepause

11.15 Vom Qualitätsmanagement für Dienstleistungen zum Service Level Management

- Vorgehensweisen, Aufbau und Methoden des Service Level Managements
- Möglichkeiten und Chancen der Gestaltung und Optimierung von Dienstleistungen mit Service Level
- Realisierung von Service Level Agreements mit dem „Fünf-Sterne-Konzept“ des Dienstleistungsmanagements:
 - Verhaltensbild
 - Arbeitsprozessbild
 - Erscheinungsbild am Kundenkontaktort
 - Führungsbild (Führung im Service)
 - Dienstleistungsspezifikation (Service Level Agreement)
- Entwicklung von Kennzahlen und Kennzahlensystemen aus dem definierten Service Level

12.15 Gemeinsames Mittagessen

Analysephase

13.30 Von den typischen Dienstleistungsanalysen zum Service Level

- Kundenbefragungen, Zuliefererbefragungen, Mitarbeiterbefragungen, interne Servicebarometer und Silent Shopper Analysen
- Fallbeispiele: Typische Ergebnisse, Grenzen und Möglichkeiten von Dienstleistungsanalysen
- Von den Dienstleistungsanalysen und Servicekatalogen zu den Service Level Requirements
- Von Service Level Requirements zu Service Level Agreements

Fallbeispiel: Service Level Agreements zwischen zentralen und dezentralen Abteilungen

15.00 Kaffee- und Teepause

15.15 Ganzheitliches QM-System – Implementierung einer BSC

- Theorie: Die vier Dimensionen der Balanced Score Card (BSC)
 - Praxis: Umgang mit Kennzahlen in der täglichen Qualitätsarbeit
 - Implementierung: BSC am Beispiel der Telegate AG
- Gunnar Wirries
Business Unit Manager Quality,
Telegate Media AG, Essen



Dienstleistungen optimieren

16.15 Das Verhaltensbild: Serviceverhalten der Dienstleistung definieren und verbessern

- Definition der zentralen Verhaltenssituationen der Dienstleistungen
- Möglichkeiten zur Messungen und Auditierung von Serviceverhalten
- Serviceerfolg durch motivierte Teamarbeit im Service: Welche Serviceteamplayer existieren in Teams und wie können sie effizient und motiviert zusammen arbeiten?

Fallbeispiel: Typische Verhaltenssituationen in einer Bankfiliale

Methodenübung: Erarbeiten von Mindest- und Plusverhaltensweisen in wichtigen Dienstleistungssituationen

18.00 Zusammenfassung der Tagesergebnisse und abschließende Diskussion

18.15 Ende des ersten Seminartages und anschließend Get Together

Dienstleistungsprozesse optimieren und ein ganzheitliches QM-System implementieren!

Ihr Seminarleiter:
Dr. Albert Thienel

8.30 Das Erscheinungsbild der Dienstleistungen definieren

- Das Erscheinungsbild am Kundenkontaktpunkt: Die unterschiedlichen Dienstleistungsbühnen

Fallbeispiel: Das Erscheinungsbild und optimales Raumlage in einem Schnellservice

Methodenübung: Erscheinungsbilder erarbeiten, definieren, gestalten und auditieren

9.30 Kaffee- und Teepause

10.00 Das Arbeitsprozessbild: Dienstleistungsprozesse verbessern

- Die Definition der zentralen Dienstleistungsprozesse
- Methoden der Prozessdefinition und -optimierung

Fallbeispiel: Optimierung von Serviceprozessen im Krankenhaus

Methodenübung zur Optimierung und Definition von Dienstleistungsprozessen und wichtigen Schnittstellen

12.00 Gemeinsames Mittagessen

13.15 Einführung eines QM-Systems nach ISO 9001:2008



- Prozessmanagement als Grundlage für ein funktionierendes QM
- Kundenanforderungen erheben, bewerten und messen
- Geeignete Kennzahlen und sinnvolles Reporting
- Lohnt sich eine Zertifizierung? – Wirtschaftlichkeit und Nutzen
- Mehr Erfolg durch Lieferantenintegration
- Q-Kultur: Der Weg zum gemeinsamen Verständnis

Markus Helwich
Qualitätsmanagementbeauftragter,
TeamBank AG, Nürnberg

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!

Erfolgsfaktor Mitarbeiter und Führung

14.15 Führung im Service

- Die wichtigsten Führungssituationen und Führungsaufgaben im Dienstleistungs- und Qualitätsmanagement von Services
- Kundenbeziehungsmanagement, Steuerung von Qualitätskennzahlen, Führung der Serviceteams

Fallbeispiel: Führung von Konzernzentralbereichen zur Einführung und Realisierung von Servicekatalogen und Service Level Agreements

15.15 Kaffee- und Teepause

Erfolgsfaktoren der Integration

15.40 Service Level Management und das fünf Sterne Konzept des Dienstleistungsmanagements im Unternehmen umsetzen

- Einbeziehung der Kunden, internen Kunden und Mitarbeiter
- Wie kann man die Service Level Agreements mit den internen Kunden abstimmen?
- Wie kann man das Management und Mitarbeiter überzeugen?
- Vorgehensweisen und Methoden der Erarbeitung der Service Level Agreements mit den Mitarbeitern
- Einweisung und Schulung der Mitarbeiter
- Vorgehensweise und Schritte der Implementierung
- Kommunikation der Services und der Service Levels an die externen und internen Kunden: Das Serviceversprechen

Erfolgsfaktor Kundenfeedback und Risikoprävention

16.20 Beschwerde- und Reklamationsmanagement

- Systematische Kategorisierung von Beschwerden und Reklamationen
- Systeme und Konzepte des Beschwerde- und Reklamationsmanagements

Fallbeispiel: Risikomanagement: „10.000 Reklamationen in drei Tagen!“

16.45 Zusammenfassung der Seminarergebnisse und Gelegenheit für abschließende Fragen

17.00 Ende des Kompakt-Seminars

Zum Seminarinhalt

Besser sein als andere im Service – Qualität ist im Dienstleistungssektor ein entscheidender Wettbewerbsfaktor. Das Qualitätsmanagement von Dienstleistungen ist immer neuen Anforderungen und Veränderungen unterworfen. **Leistungen und Serviceangebote werden immer vergleichbarer.** Um Kunden langfristig zu binden sind Unternehmen mehr denn je gefordert, verstärkt **auf Kundenbedürfnisse und -anforderungen einzugehen** und **durch einen innovativen Service zu begeistern.**

Was Sie hier lernen

Wie kann ein ganzheitliches QM-System für Dienstleistungen ausgestaltet werden? Wie können externe und interne Prozesse systematisch kundenorientiert gestaltet werden? Wie kann sich Ihr Unternehmen neu positionieren und sich vom Wettbewerb differenzieren? Die Service-Qualität macht den Unterschied!

Ihre Themen:

- Ganzheitliche Konzepte des QM für Ihre Dienstleistungen – **Analyse, Steuerung, Fehlerprävention**
- Erfolgreicher Einsatz von **Methoden & Tools**
- **Kontinuierliche Verbesserung** Ihrer Dienstleistungen und Prozesse
- Erfolgsfaktoren der **Implementierung** eines QM-Systems
- **ISO, EFQM, KAIZEN[®], Six Sigma & Co.** – welchen Nutzen haben Zertifizierungen?
- Dienstleistungs-Qualität messen – sinnvolle **Kennzahlen** und Übertragung in die **BSC**
- **Nutzen aus Reklamationen und Beschwerden** ziehen
- **Qualitäts-Kultur** – So erreichen Sie ein einheitliches Q-Verständnis
- **Faktor Mensch** – Erfolg durch Motivation & Führung

Ihr persönlicher Nutzen

- Lernen Sie kompakt an zwei Tagen die **Erfolgsfaktoren** für den **effektiven und systematischen Einsatz** des **Qualitätsmanagements für Dienstleistungen** kennen!
- Profitieren Sie von den **Erfahrungen** der **TeamBank AG** und der **Telegate Media AG!**
- Vertiefen Sie das Erlernte in **Übungen und Fallstudien!**
- Lassen Sie sich **Ihre persönlichen Fragestellungen** von unseren Experten beantworten und erhalten Sie fundierte **Tipps und Tricks** für die direkte Umsetzung in Ihrem Unternehmen!
- Profitieren Sie vom **Erfahrungsaustausch** mit Fachkollegen und den Experten!

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



Kerstin Halbritter

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

Markus Helwich

staatl. geprüfter Betriebswirt/IHK., ist seit 2003 im Bereich Geschäftsprozessmanagement und Organisation bei der **TeamBank AG** Nürnberg tätig. Zu seinen Tätigkeiten zählen u.a. der Aufbau sowie die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements der TeamBank AG.

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 im Beuth Verlag erschienenen Buches „Professionelles Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen“ sowie Autor mehrerer Veröffentlichungen zu den Themen Dienstleistungs-, Qualitäts-, Personal- und Change Management.

Gunnar Wirries

Dipl.-Ing. Techn. Informatik, arbeitet seit 2009 als Business Unit Manager Quality und stellv. GM Auskunftsleistungen bei der **Telegate Media AG** in Essen. Zu seinen Tätigkeiten zählt das strategische Qualitätsmanagement des Konzerns sowie die Leitung aller Qualitätsaktivitäten und Customer Care. Zuvor konnte er 16 Jahre Erfahrung national und international in den Bereichen Implementierung und Leitung von BPM und TQM-Systemen, Leitung von Customer Care und Inhouse Consulting Organisationen wie auch als Management Coach für QM-Tools EFQM, ISO, CIP, SIX SIGMA, BSC und Benchmarking sammeln.

3 gute Gründe, dieses Seminar zu besuchen

- ✓ **Leitfaden:** Sie lernen Step by Step alle Erfolgsfaktoren des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen kennen!
- ✓ **Praxis:** Sie profitieren von Experten-Tipps und den Erfahrungsberichten der TeamBank AG und der Telegate Media AG!
- ✓ **Transfer:** Sie vertiefen Ihre Kompetenzen nachhaltig durch interaktive Fallstudien und zahlreiche Praxisbeispiele!

Teilnehmer unserer Qualitäts-Seminare bestätigen

- **„Hoch interessante Vorträge von erstklassigen Referenten, praxisnah und aktuell.“**
F. Holtkamp, Deutsche Telekom AG T-Com
- **„Interessante Themen mit Berichten aus der Praxis.“**
M. Schlenger, Pierburg GmbH Werk Nettetal
- **„Inhaltlich kompakt, herausfordernd und kompetent.“**
C. Grün, Pirelli Deutschland GmbH

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu allen Themenbereichen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.

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

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
- **Aktuelle Methoden**, Tools und sinnvolle Kennzahlen
- **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, KAIZEN, Organisation, Unternehmensplanung und -entwicklung, Kundenzufriedenheit und -service** sowie **Beschwerdemanagement, Betriebs- und Servicemanagement, Serviceentwicklung, Strategisches Management, Workflow-Management**, sowie an **Mitglieder der Geschäftsführung und des Vorstandes**. Angesprochen sind Verantwortliche der Dienstleistungsbranche und aus produzierenden Unternehmen, die ihren Dienstleistungsbereich ausbauen und optimieren wollen.

Termin und Veranstaltungsort

24. und 25. Juni 2010 in Frankfurt/M.

Adina Apartment Hotel Frankfurt
Wilhelm-Leuschner-Straße 6
60329 Frankfurt/M.
Tel.: 069/247474-0
Fax: 069/247474-599
E-Mail: afra@adina.eu

Zimmerreservierung

Für unsere Seminarteilnehmer steht im 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 Anfahrtskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

Ein Tipp: Unser Service-Team nennt Ihnen gerne günstige alternative Übernachtungsmöglichkeiten in der Nähe des Tagungshotels (Tel.: 0 61 96/47 22-700).



Mit der Deutschen Bahn ab € 109,- zur Veranstaltung.
Infos unter:

www.managementcircle.de/bahn



Über Management Circle

Management Circle steht für *WissensWerte* und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen.

Die Management Circle AG zählt mit einem umfangreichen Weiterbildungsprogramm zu den **Marktführern** im deutschsprachigen Raum.

Informieren Sie sich aktuell und umfassend unter:

www.managementcircle.de

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.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.795,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollte mehr als ein Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem zweiten 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.

Service-Qualität

Ich/Wir nehme(n) teil am:

24. und 25. Juni 2010 in Frankfurt/M.

06-64567

1	Name/Vorname	_____
	Position/Abteilung	_____
2	Name/Vorname	_____
	Position/Abteilung	_____
3	Name/Vorname	_____
	Position/Abteilung	_____
	Firma	_____
	Strasse/Postfach	_____
	PLZ/Ort	_____
	Telefon/Fax	_____
	E-Mail	_____
	Datum	_____
	Unterschrift	_____
	Ansprechpartner/in im Sekretariat:	_____
	Anmeldebestätigung bitte an:	Abteilung _____
	Rechnung bitte an:	Abteilung _____
	Mitarbeiter:	<input type="radio"/> BIS 100 <input type="radio"/> 100-200 <input type="radio"/> 200-500 <input type="radio"/> 500-1000 <input type="radio"/> ÜBER 1000

Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter datenschutz@managementcircle.de oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Anmeldung/Kundenservice

Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700**

Fax: **+49 (0) 61 96/47 22-999**

E-Mail: **anmeldung@managementcircle.de**

Internet: **www.managementcircle.de/06-64567**

Postanschrift: **Management Circle AG
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

Telefonzentrale: **+49 (0) 61 96/47 22-0**

