

Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Hessen stellt sich vor **Wettbewerbsvorteile nutzen durch Servicequalität**

Wie schafft man es, trotz erhöhten Wettbewerbsdrucks und Fachkräftemangels Gäste und Kunden von seinen Produkten und Dienstleistungen zu überzeugen? Durch Servicequalität.

Die bundesweite Initiative ServiceQualität Deutschland (SQD), die durch die Industrie- und Handelskammer unterstützt wird, stellt ein einfach gestaltetes innerbetriebliches Zertifizierungssystem zur Verfügung, das insbesondere kleine und mittelständische Unternehmen im Dienstleistungsbereich bei der kontinuierlichen und nachhaltigen Verbesserung ihrer eigenen Servicequalität unterstützt. Mehr als 4.000 Unternehmen gehören deutschlandweit zur „Q“-Familie, insbesondere aus Hotellerie und Gastronomie sowie Handel. Ihre LahnDill Wirtschaft sprach mit Adrian Gies, dem Geschäftsführer des Q-zertifizierten Betriebes Gies Dienstleistungen GmbH aus Stadtallendorf.

LahnDill Wirtschaft: Wie hat SQD dazu beigetragen, Ihren Service zu verbessern und neue Kunden zu gewinnen?

Adrian Gies: Bereits nach einer überschaubaren Zeitspanne konnten wir feststellen, dass das

ServiceQ-Konzept in unserem Unternehmen flächendeckend aufgenommen und umgesetzt worden ist. Dies führte zu einer weiteren Steigerung des Servicegedankens unserer Mitarbeiter in den Einrichtungen unserer Auftraggeber. In zunehmendem Maße erhielten wir das Feedback, dass sich unsere Mitarbeiter durch eine freundliche, aufmerksame und serviceorientierte Arbeitsweise hervorheben würden. Dies wiederum sprach sich auf dem Markt herum und ermöglichte uns, weitere Auftraggeber für unsere Unternehmensphilosophie zu gewinnen.

LDW: Was macht Ihre Kunden heute noch zufriedener?

Gies: Der gewisse Mehrwert zur klassischen Gebäudereinigung und Dienstleistungserbringung. Nicht zuletzt vor dem Hintergrund des zunehmenden Wettbewerbes in der Branche ist es notwendig, sich nicht auf die bloße Erfüllung eines Leistungskataloges zu beschränken. Der von



Das Familienunternehmen Gies stellt sich vor: David und Helmut Gies (oben von links nach rechts); Michael, Götz und Adrian Gies (unten von links nach rechts).



**ServiceQualität
DEUTSCHLAND**

Service-Q vermittelte Servicegedanke gewinnt zunehmend an Bedeutung in allen Branchen. Unser Ziel ist, dass unsere Mitarbeiter neben der Umsetzung des jeweiligen Dienstleistungsauftrages auch kommunikative Stärken besitzen sowie eine aufmerksame und entgegenkommende Arbeitsweise gegenüber unseren Auftraggebern und deren Kunden vorweisen. So bieten unsere proCare- und proVita-Konzepte, welche als elementaren Bestandteil die ServiceQ-Zertifizierung beinhalten, unseren Auftraggebern eine strukturierte und serviceorientierte Dienstleistung mit dem Anspruch eines 4-Sterne-Hotel.

LDW: Worin sehen Sie die Chancen und Herausforderungen einer Beteiligung bei SQD (bzw. Auszeichnung mit SQD) speziell für Ihren Betrieb, aber auch für andere Dienstleister?

Gies: Die Chancen sehen wir wie eingangs beschrieben in einer höheren Kundenbindung aufgrund der nachhaltigen Steigerung des Servicebewusstseins unserer Mitarbeiter. Selbstverständlich ist diese Entwicklung nicht mit der bloßen Beteiligung bei SQD erreicht. Vielmehr erfordert die SQD-Auszeichnung eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit den internen Unternehmensprozessen und ein fortwährender Dialog mit den Mitarbeitern auf allen Ebenen, um sicherzustellen, dass unsere Serviceansprüche auch weiterhin umgesetzt werden.

**Das Interview führte
Anja Gretzschel**

Ihre IHK-Ansprechpartnerin:

Saskia-J. Kuhl

Tel.: 06461 9595-1220

kuhl@lahndillihk.de