

Inhalt

Vorwort

von Dr. Wolfgang M. Kaerkes
(Deutsche Gesellschaft für Qualität, DGQ e. V.) 9

Einführung: Das Qnigge®-Prinzip 11

**GUT IST NICHT GENUG!
IN 6 SCHRITTEN ZUR SERVICEQUALITÄT 15**

Was heißt »Servicequalität«? 17

Guter Service: Eine Gleichung mit zwei Unbekannten 21

6 Schritte für besseren Service: Ein Überblick 30

»Servicequalität oder: Was ist wirklich relevant?«

Interview mit Sabine Hübner und Carsten K. Rath
(richtigrichtig.com) 33

SCHRITT 1: WERTE REFLEKTIEREN 39

Warum Werte? Und welche? 40

Der Wert »Qualität« 46

Werte leben, Werte vorleben, Werte kommunizieren 50

Das Wichtigste auf einen Blick – WERTE 56

»Wertorientierte Unternehmensführung«

Interview mit Dr. Walter Jochmann (Kienbaum) 57

SCHRITT 2: DAS RICHTIGE TEAM SCHAFFEN 61

- Warum Menschen wichtiger sind als Qualifikationen **63**
- Mitarbeiter einstellen und einarbeiten **74**
- Führungsqualität und Servicequalität **79**
- Das Wichtigste auf einen Blick – TEAMS **84**
- »Die Menschen mit den richtigen Lebensmotiven finden«
Interview mit Markus Brand (Institut für Lebensmotive) **85**

SCHRITT 3: STANDARDS UND PROZESSE DEFINIEREN UND MANAGEN 90

- Was sind eigentlich »Standards« und »Prozesse«? **93**
- Gängige Kritikpunkte am QM **106**
- Qualitätsmanagement und Servicequalität **110**
- Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems **116**
- Das Wichtigste auf einen Blick – STANDARDS & PROZESSE **128**
- »Service Excellence durch klare Standards«
Interview mit Jörg Schiffmann (Steigenberger Business Hotels) **130**

SCHRITT 4: MITARBEITERN SERVICE BIETEN – DAS HANDBUCH 134

- Eine Gebrauchsanweisung fürs Unternehmen **136**
- Die Qual der Wahl – welches System? **145**
- Die Trägheit der Masse – wie Mitarbeiter mitmachen **150**
- Das Wichtigste auf einen Blick – HANDBUCH **152**
- »orgavision® im Unternehmen mit 150 Mitarbeitern«
Interview mit Sven Flecke (Direktor des Hotels Bergström) und Ulf Reinhardt (Geschäftsführer) **153**

SCHRITT 5: FEEDBACK GEBEN & EINHOLEN 160

- Wissen Sie, was Ihre Kunden wollen? **162**
- Eine Feedback-Kultur im Unternehmen **174**
- Das Wichtigste auf einen Blick – FEEDBACK **183**

»MAX – Feedback für Mitarbeiter«

Interview mit Klaus Kobjoll (Erfolgshotelier) und Markus
Wiesmann (Geschäftsführer MAX GmbH) **184**

»Zertifizierungen als Feedback-Instrument«

Interview mit Michael Weppler (TÜV Rheinland AG) **190**

»Feedback von Kunden«

Interview mit Holger Leisewitz (Vereinigung Deutscher
Veranstaltungsplaner e. V.) **194**

SCHRITT 6: INNOVATIONEN VORANTREIBEN 198

Schnellere Pferde und andere Innovationen **200**

Innovationen entwickeln und umsetzen **207**

Das Wichtigste auf einen Blick – INNOVATION **213**

»Kann man Innovation lernen?«

Interview mit Prof. Ulrich Weinberg (HPI School of Design
Thinking) **214**

»Wie Innovation im Eventbereich funktioniert«

Interview mit Joachim König (Hannover Congress
Centrum und Europäischer Verband der
Veranstaltungs-Centren e. V.) **219**

STARTEN SIE JETZT! DIE QNIGGE®-CHECKLISTE FÜR MEHR SERVICE- QUALITÄT IN IHREM UNTERNEHMEN 223

NACHWORT: QNIGGE® = FREUDE AN QUALITÄT 230

Danke **233**

Anmerkungen **234**

Literaturempfehlungen **241**

Stichwortverzeichnis **243**

Über den Autor **249**