

- ServiceQualität Deutschland – eine Qualitätsinstrument auch in der Altmühltherme.
- Der Qualifizierungs- und Zertifizierungsprozess erstreckt sich über insgesamt 3 Jahre

Grußwort Staatsminister Martin Zeil

Im Produzierenden Gewerbe lautet eine Philosophie: Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt, nicht das Produkt. Ohne Abstriche gilt das jedoch analog für den Wirtschaftssektor, der gerade auch in Bayern in den letzten Jahrzehnten enorm an Bedeutung gewonnen hat – die Dienstleistungswirtschaft.

Mittlerweile sind rund zwei Drittel der bayerischen Erwerbstätigen im Dienstleistungsbereich tätig. An der Wertschöpfung im Freistaat haben Dienstleistungen einen Anteil von rund 70 %. Umso wichtiger ist es, auch hier Qualität so groß wie nur möglich zu schreiben. Dass Bayern in vielen Bereichen der Dienstleistungswirtschaft Spitze ist, verdanken wir der bereits erreichten Qualität. Ob bei der Ärzteschaft, dem Einzelhandel, den Unternehmen der Tourismuswirtschaft oder den Zeitungen – der Ruf Bayerns als Dienstleistungsstandort ist ausgesprochen gut. Doch bei aller Freude über diese Erfolge gilt es, diese Positionen immer wieder aufs Neue zu erarbeiten! Daher wird Qualitätssteigerung auch in den nächsten Jahren eine zentrale Aufgabe sein!

Die Erwartungen unserer Kunden

- Jeder Mensch hat ganz bestimmte, individuelle Erwartungen an eine Dienstleistung.
- Der Leistungserbringer muss diese Erwartungen (mindestens) erfüllen, wenn der Kunde mit der Dienstleistung zufrieden sein soll.
- Dienstleistungen setzen sich allerdings meistens aus einer Vielzahl von Einzelleistungen zusammen, die oft von verschiedenen Menschen im Betrieb erbracht werden.
- Unsere Kunden haben daher zu jeder unserer Dienstleistung ganz unterschiedliche Vorstellungen, die wesentlich geprägt sind von dem, was sie bereits irgendwo an Erfahrungen gemacht haben (also nicht nur mit uns).
- Die Kundenerwartungen werden wir nur dann optimal treffen, wenn es uns gelingt, in jedem einzelnen Leistungselement eine vollständig überzeugende Dienstleistung zu erbringen.