



Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.

TÜV SÜD-Download

Service als Kultur

Guter Service setzt sich aus vielen Details zusammen. Stimmt das Gesamtbild, kommen die Kunden wieder

TÜV SÜD Gruppe

TÜV®

exklusiv bei www.tuev-sued.de

Der Inhalt in Kürze:

Es muss ein Ruck gehen in Richtung Kunde! Unternehmen, die auch in Zukunft erfolgreich sein wollen, arbeiten stetig an ihrem Service. Nur wenn der Service stimmt, sind die Kunden zufrieden – und kommen auch in Zukunft wieder. Dabei hilft die Zertifizierung „ServiceQualität“ von TÜV SÜD. Ein Beitrag aus dem TÜV SÜD Journal zeigt ein Beispiel aus dem klassischen Dienstleistungssegment Reisebüro und – eher ungewöhnlich – das Beispiel einer Klinik. Basis in beiden Fällen: gutes Qualitätsmanagement.

Seite 2
Das Beispiel TUI

Seite 3
Das Beispiel Alice-Hospital

Seite 4
Fokus Mitarbeiterqualifikation



Auf den Service kommt es an

Service-Qualität ist für viele Unternehmen ein lebenswichtiges Thema: Nur wenn der Service stimmt, sind die Kunden zufrieden – und kommen auch in Zukunft wieder. TÜV SÜD hat in den vergangenen Monaten zwei beispielhafte Zertifizierungen »ServiceQualität« vorgenommen: eine im klassischen Dienstleistungssegment Reisebüro und eine im Sinne von Service-Qualität im noch wenig beachteten Bereich Krankenhaus. Aus beiden Fällen haben die TÜV SÜD-Experten positive Referenzprojekte gemacht.

Die TUI Leisure Travel GmbH in Hannover betreibt Reisebüros der Marken TUI Reise Center, FIRST REISEBÜRO und Hapag-Lloyd an 1.160 Standorten in Deutschland. Diese Reisebüros müssen sich nicht nur einem ständigen Wettbewerb mit anderen Anbietern vor Ort, sondern auch mit »virtuellen« Reisebüros im Internet stellen. Der Freundlichkeit, der Fachkompetenz und auch der Erreichbarkeit der Mitarbeiter kommt damit eine ganz entscheidende Bedeutung für den Geschäftserfolg zu.

In einem mehrstufigen Prüfverfahren mit Testkäufen vor Ort, per Telefon und per E-Mail sowie der Befragung von 10.000 Kunden wurde die Service-Qualität in 102 stichprobenartig ausgewählten Filialen überprüft. Außer-

dem machten sich die Experten von TÜV SÜD auch von den Führungskräften in der TUI Leisure Travel Zentrale mittels Interviews ein exaktes Bild. Für den erfolgreichen Abschluss der Zertifizierung musste eine Zufriedenheitsquote von mindestens 2,25 sowohl bei den Testkäufen als auch bei der Kundenumfrage erreicht werden. Zusätzlich war das Einhalten des TÜV SÜD-Kriterienkatalogs Grundvoraussetzung für die Zuteilung des Prüfsiegels.

Der Urlaub beginnt schon bei der Buchung

»Die schönste Zeit des Jahres, der Urlaub, beginnt für unsere Kunden schon im Reisebüro, deshalb liegt uns



Für Urlauber beginnt die schönste Zeit des Jahres schon bei der Buchung, deshalb haben TUI-Reisebüros mit dem TÜV SÜD-QM-Zertifikat einen echten Mehrwert, der auch nach außen sichtbar ist.

besonders serviceorientiert arbeiten«, sagt Hasso von Düring. »Das ist eine Orientierungshilfe im Sinne der Kunden!«

Qualität als klarer Mehrwert gegenüber den Mitbewerbern vor Ort und auch im Internet – das ist es, was die TÜV SÜD-Zertifizierung für die TUI Leisure Travel GmbH so wertvoll macht. Noch wichtiger als diese Wirkung nach außen ist aber die Wirkung nach innen, in das Unternehmen hinein: »Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lernen im Zertifizierungsprozess, die eigenen Stärken und Schwächen zu erkennen und daraus die richtigen Schlussfolgerungen für die tägliche Arbeit abzuleiten«, berichtet Michael Knapp, Leiter des Innendienstes bei TUI Leisure Travel. »Das sichert unsere Service-Standards und sorgt gleichzeitig dafür, dass sich unsere eigenen Mitarbeiter ständig mit dem Qualitätsprozess beschäftigen. So wird aus der Qualitätssicherung ein kontinuierlicher Weiterentwicklungsprozess!«

Qualitätsmanagement im Krankenhaus

Ähnlich gute Erfahrungen mit der Zertifizierung »Servicequalität« hat auch das Alice-Hospital in Darmstadt gemacht. Nachdem TÜV SÜD in den letzten zwei Jahren bereits zweimal die AOK und einmal eine BKK erfolgreich zertifiziert hatte, konnte von Ende April bis Mitte Juli 2006 nun auch erstmals in Deutschland die Zertifizierung eines Krankenhauses durchgeführt werden. →

eine hohe Beratungsqualität besonders am Herzen«, sagt Hasso von Düring, Vorsitzender der Geschäftsführung bei TUI Leisure Travel. »Die Zertifizierung garantiert eine kompetente Beratung von engagierten Mitarbeitern und die Einhaltung definierter Qualitätsstandards.« Kein Wunder also, dass die zur TUI gehörenden Reisebüros künftig die Leistungsfähigkeit der eigenen Filialen und der Franchisepartner stärker als bisher betonen wollen. So ist das TÜV SÜD-Qualitätszertifikat in Anzeigen, auf Info-Screens deutscher Großstädte sowie im Kino zu sehen – und natürlich als Banner an den Reisebüros: »Jetzt können unsere Kunden schon von außen erkennen, welche Reisebüros

»Die Prüfmethode beim Alice-Hospital entsprachen von der Systematik her der QM-Zertifizierung bei den TUI-Reisebüros«, berichtet Robert Reinermann, Leiter Innovation und ServiceQualität bei TÜV SÜD. »Lediglich die Patientenbefragung musste als Fremdleistung integriert werden, denn sie lag schon als abgeschlossene Einheit vor.«

Welche Anforderungen stellt das Alice-Hospital an seine eigene Service-Qualität und Service-Kultur? Wie werden diese Anforderungen gegenüber den Kunden, den Patienten eingehalten und an die eigenen Mitarbeiter vermittelt? Wie wird mit Patientenreklamationen umgegangen? Diesen und anderen Fragen rund um das Qualitätsmanagement wurde in einem mehrstufigen Verfahren nachgegangen. Führungsebenen, Stabsstellen und Business Units an verschiedenen Standorten wurden in mehrtägigen Audits unter die Lupe genommen. Zusätzliche Mystery-Analysen dienten der Überprüfung der so gewonnenen Untersuchungsergebnisse.

»In unserem Haus legen wir traditionell sehr hohen Wert auf eine funktionierende Patientenbetreuung und haben dies seit Jahren in entsprechende Strukturen und Maßnahmen münden lassen«, beschreibt Richard Röhrig, Kaufmännischer Geschäftsführer im Alice-Hospital, die Ausgangsposition. So war es weder für das Krankenhaus noch für den TÜV SÜD eine große Überraschung, bei den Mitarbeitern des Alice-Hospitals

eine außergewöhnlich hohe Motivation in Fragen der Kundenzufriedenheit vorzufinden. Robert Reinermann vom TÜV SÜD: »Dieses hohe Engagement, mit dem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Alice-Hospital die Zertifizierung begleitet haben, war an allen Stellen zu spüren. Das hohe Verantwortungsgefühl der Mitarbeiter einerseits und die damit korrespondierende große Kundenzufriedenheit andererseits ist in diesem Krankenhaus besonders auffallend!«

Beispiel Service-Kultur

Im Alice-Hospital existiert bereits seit langem eine Service-Strategie, die auf die Kundenbindung und Kundenzufriedenheit abzielt. Damit war die zentrale Forderung zur Zertifizierung nach vorhandenen Leitbildern schon erfüllt. Auch die Voraussetzung klarer Versprechen und Zusagen an die Kunden, die messbar und mit Kennzahlen hinterlegt sind, konnte das Alice-Hospital schnell erfüllen: Beispielsweise wurde die maximale Wartezeit der Patienten bei der Aufnahme festgelegt und halbjährlich überprüft. Service als Basis des geschäftlichen Handelns und als Werkzeug für den höheren Markterfolg – das ist es, was den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Alice-Hospitals als Quintessenz des professionellen Patientenservice vermittelt wird.



Patientenbefragungen belegen die hohe Kundenzufriedenheit im Alice-Hospital in Darmstadt: 100 Prozent der Patienten würden das Krankenhaus weiterempfehlen!



Mystery-Analyse und Reklamationsmanagement

Zur Zertifizierung gehört auch die Überprüfung, ob die Qualität des gebotenen Service definiert ist und wie sie gemessen wird. Im Alice-Hospital wurde diese Service-Zuverlässigkeit mittels einer Befragung und einer Mystery-Analyse überprüft: Die Patienten wurden nach ihrem Krankenhausaufenthalt per Brief um eine Bewertung nach einem sechsstufigen Notensystem gebeten. Zusätzliche Mystery Calls nach dem Zufallsprinzip dienen zur Verifizierung der gewonnenen Ergebnisse. Die zur Zertifizierung nötige Mindestnote wurde im Alice-Hospital deutlich übertroffen. »Die Tatsache, dass die genannten Werte gleichzeitig über einen hohen Wichtigkeitsfaktor verfügen, zeigt, dass das Alice-Hospital seine Prioritäten richtig setzt«, bescheinigt Robert Reiner mann dem Krankenhaus. Die fantastische Weiterempfehlungsquote von 100 Prozent bestätigt diese Einschätzung.

Bisweilen heikel ist in manchen Zertifizierungsprozessen der Umgang mit Reklamationen – nicht so im Alice-Hospital: Hier werden Beschwerden als informative Quelle für die Verbesserung der eigenen Leistung erkannt und anonymisiert im Intranet allen Mitarbeitern zugänglich gemacht. Richard Röhrig: »So können unsere Qualitätsmanagementbeauftragte sowie die Mitarbeiter und Ärzte die Potenziale für Kundenbindung und Service-Optimierung erkennen und stets entsprechend handeln.« Außerdem wurde eine Concierge eingestellt, die sich um den Zustand der Zimmer kümmert, und für die Patienten wurden zusätzliche Angebote wie Aromatherapie, Massage oder auch Kochkurse eingerichtet.

Mitarbeiterqualifikation als Erfolgsfaktor

Dass erfolgreiches Qualitätsmanagement nur mit engagierten und gut ausgebildeten Mitarbeitern möglich ist, ist für das Alice-Hospital keine wirklich neue Erkenntnis. Deshalb durchlaufen neue Mitarbeiter in dem Darmstädter Krankenhaus ein mehrstufiges Auswahlverfahren und bekommen einen »Patent« zur Seite gestellt. »Diese Methode der Einarbeitung beruht auf gegenseitigem Coachen und Training on the Job«, erklärt Manfred Fleck, QM-Projektverantwortlicher im Alice-Hospital.



»Die Schulungszeit variiert dabei individuell und besteht aus einem allgemeinen Teil für alle Mitarbeiter und einer fachspezifischen Ausbildung im jeweiligen Aufgabenbereich«, so Fleck. Damit wird im Alice-Hospital jedem Mitarbeiter ein hohes Fachwissen vermittelt, das überdurchschnittlichen und zuverlässigen Service garantiert.

Die Ausrichtung auf diese Qualitätsstandards ist in Darmstadt schon so etabliert, dass Krankenhaus-Geschäftsführer Richard Röhrig direkt überrascht ist, dass sein Hospital das erste Krankenhaus in Deutschland ist, das die QM-Zertifizierung von TÜV SÜD erhalten hat: »In Zeiten von Gesundheitsreformen und Sparplänen sollte doch jedes Krankenhaus darauf achten, seine Wettbewerbsposition zu verbessern!« Robert Reiner mann ist jedenfalls vom Alice-Hospital überzeugt: »Eine echte Referenz, die zeigt, dass TÜV SÜD mit seiner Marken- und Mehrwertstrategie absolut richtig liegt!« ■

Ein professionelles Qualitätsmanagement hilft Mitarbeitern und Ärzten, Verbesserungspotenziale zu erkennen.

kontakt

Robert Reiner mann
Leiter Innovation und
ServiceQualität, TÜV SÜD
Management Service

+49-89-50 08-4487

+49-89-51 55-1098

robert.reinermann@

tuev-sued.de

www.tuev-sued.de

TÜV SÜD-Download

exklusiv bei www.tuev-sued.de

Redaktion
TÜV SÜD AG
Franz Billinger
Westendstr. 199
80686 München
Telefon: +49 89 5791 - 2648
Fax: +49 89 5791 - 2269
franz.billinger@tuev-sued.de

© TÜV SÜD AG | 05-2008

TUV®

