

**27. April 2010 | Pressemitteilung**

## **ServiceQualität Deutschland im kontinuierlichen Verbesserungsprozess**

**inspektour erhält den Zuschlag zur Überarbeitung und Gestaltung der Stufen II und III der ServiceQualität Deutschland.**

**Hamburg, 27. April 2010.** In einer deutschlandweiten Ausschreibung konnte sich das Hamburger Unternehmen inspektour gegen die weiteren Mitbewerber durchsetzen und erhielt den Auftrag zur Überarbeitung und Weiterentwicklung der Stufen II und III der Servicequalität Deutschland.

Die Initiative ServiceQualität Deutschland umfasst ein dreistufiges Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe jeglicher Art ausgerichtet ist. Die kontinuierliche sowie nachhaltige Verbesserung und Weiterentwicklung der Servicequalität von Dienstleistern ist das vorrangige Ziel. Durch das System bietet sich den Leistungsträger die Möglichkeit, den neuen Kundenansprüchen gerecht zu werden und durch eine Verbesserung der Servicequalität die Wettbewerbsfähigkeit zu gewährleisten.

Für die Bearbeitung gilt es, im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, die Stufe II in Hinblick auf ihre Anwendbarkeit insbesondere für Kleinbetriebe zu optimieren und mit Blick auf die Stufe III eine abgerundete dritte Systemstufe für ein ganzheitliches Qualitätsmanagementsystems zu etablieren.

Während der Erarbeitung wird eine ausgewählte Projektgruppe die Interessen der einzelnen Bundesländer vertreten. Die Überarbeitung und Gestaltung erfolgt somit unter Einbeziehung aller Beteiligten, um eine breite Akzeptanz und ein praktikables Vorgehen zu gewährleisten. Dies stellt, so Lydia Albers von inspektour, „eine gute Chance für alle Akteure der Initiative ServiceQualität Deutschland dar, mit einem abgestimmten und ganzheitlichen System der Zukunft zu begegnen.“

Ziel des Auftrags ist es, nach Projektabschluss ein getestetes und optimiertes Qualitätsmanagementsystem vorlegen zu können. Dieses eigenständige System soll die bisherige Lücke zum existierenden Vorgehen schließen und eine Abrundung der ServiceQualität Deutschland ermöglichen. Bis zum Herbst sollen die Arbeitsschritte vollendet sein, so dass eine Präsentation der Ergebnisse beim bundesweiten ServiceQualität-Treffen Ende September in München stattfinden kann.

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Herrn Sebastian Koch, Projektleiter/Pressekontakt  
Tel.: 040. 414 3887 49, E-Mail: [sebastian.koch@inspektour.de](mailto:sebastian.koch@inspektour.de)

Bei Verwendung und Veröffentlichung dieses Presstextes bitten wir Sie um ein Belegexemplar bzw. um den entsprechenden Link (bei Online-Veröffentlichungen).

Über inspektour:

Das Hamburger Consultingunternehmen inspektour ist seit über 8 Jahren auf dem Markt tätig und verfügt deutschlandweit über vier Standorte. Anfang 2010 erfolgte die Fusion mit der Karlsruher Beratungsfirma Reppel+Partner, welche 30 Jahre Branchenkenntnisse und deutschlandweite Erfahrungen in den Bereichen des Gesundheitswesens sowie der Beratung von Heilbädern und Kurorten einbringt.

Die Beratungsschwerpunkte von inspektour liegen in den Bereichen Freizeit und Tourismus sowie im Regionalmanagement. Das Angebotsportfolio erstreckt sich von der Marktforschung über die Erstellung von Studien und Konzepten bis hin zum Prozessmanagement. Darüber hinaus wird ein weiterer Fokus auf das Thema Servicequalität gelegt. Neben der Zertifizierung des Unternehmens nach der ServiceQualität Deutschland sowie der Weiterbildung aller Mitarbeiter als Qualitäts-Coaches sind zwei Mitarbeiter inspektours als Qualitätsdozenten für Schleswig-Holstein aktiv. Weitere Informationen zum Unternehmen und den Tätigkeitsfeldern finden Sie unter [www.inspektour.de](http://www.inspektour.de).