Q^{emot} - Quemotion

Qualitätsmanagement jenseits reiner Fehlerfreiheit

ELBE19

näher.tiefer.mehr.

ELBE19 Forschung + Beratung

Qualitätsmanagement steuert Kopf und Herz

Qualitätsmanagement mit **Quemotion** basiert auf einer objektiven **Analyse der Dienstleistungsqualität**, z.B. mit Hilfe von Mystery Tests, verbunden mit den subjektiven Anforderungen aus Kunden- und Unternehmenssicht. Die Identifikation der Interdependenzen einzelner Qualitätskriterien sowie die Rückkopplungen mit Elementen der emotionalen Qualität dienen als Grundlage für die **Planung und Steuerung des Qualitätsmanagements** mit **definierten Aufgaben und Zielen.** Der Managementprozess schließt auch bei **Quemotion** mit dem unerlässlichen Qualitätscontrolling.

Wir verstehen Prozesse als Situationen oder Zeiträume, in denen Anbieter und Kunden oder auch Arbeitgeber und Mitarbeiter oder auch Kollegen interagieren. Dabei definieren wir die Interaktion **ganzheitlich** – sie umfasst alle Berührungspunkte von der Kommunikation bis zur Dienstleistung. In allen **Phasen des Beziehungszyklus** werden Erfahrungen und Erlebnisse gesammelt, die nachhaltig auf die Beziehungen einwirken.

Qualitätsforschungs– und managementansätze müssen die Komplexität, die **Interaktion** mit dem Kunden, den Prozess-Charakter, die Intangibilität der Dienstleistungen und vor allem die **Emotionen** berücksichtigen. Die Kontaktsituation mit den Kunden muss möglichst realistisch abgebildet werden. Gelingt dies nicht, so leiden darunter nicht nur die Erkenntnisse der Qualitätsforschung, sondern insbesondere auch die Effektivität der definierten und ergriffenen Maßnahmen. **Denn reine Fehlerfreiheit reicht schon länger als alleiniges Ziel des Qualitätsmanagements nicht mehr aus**.

Das Durchschnittliche gibt der Welt ihren Bestand, das Außergewöhnliche ihren Wert.

— Oscar Wilde —

Kenntnis und Kontrolle der Prozesse sind Voraussetzung für Qualität, Innovation und Markterfolg!

Unser Leistungsspektrum ist darauf ausgerichtet, Ihre Kenntnis und Kontrolle all dieser Phasen zu unterstützen. Dabei legen wir besonderen Wert auf die Disziplinen:

- Prozesszusammenhänge vermitteln
- Idealprozesse ermitteln
- Prozessqualität bewerten
- Prozesse initiieren
- Einfluss veränderter Prozesse auf die Interaktion bewerten (Kundenbindung, Mitarbeiterengagement etc.)
- Informations- und Erkenntnisgewinnungsprozesse etablieren

Qualitätsmessungen stellen den Beginn eines Verbesserungsprozesses dar - Aktion und Reaktion -

Dabei dient unser **Q^{emot}-Haus** als Mess–Analyse und Management-Tool für die reine **Prozessqualität**, Relevanz und Wirkung der **emotionalen Qualität**, der **wettbewerblichen Einordung** sowie der **Kommunikation** als Steuerungsinstrument für die Erwartungen.

Für Messungen und Analysen im **Q^{emot}-Haus** sowie die Entwicklung von leistungsbezogenen Strategien des Qualitätsmanagements (Regelkreise) und Strategien des Erwartungsmanagements setzt ELBE19 ein sehr breites und immer hochaktuelles Set an Instrumenten und Verfahren ein.

ELBE19

ELBE19 Forschung + Beratung GmbH

Holthusenstraße 35
22359 Hamburg, Germany

Fon +49 40 6385 685 0
Fax +49 40 6385 685 20

Web www.elbe19.com
E-Mail info@elbe19.com