

## Josef W. Kirchhartz vom 25.3. bis 28.3.2010 auf der Coaching Convention in Hamburg: OpTEAMale ServiceQualität® in Handwerksbetrieben [1]

Der bekannte Coach für Menschen in und um Unternehmen Josef W. Kirchhartz aus Neuss am Rhein startet die Initiative für zertifizierte Service-Qualität von Handwerksbetrieben. Dabei nimmt er sich das erfolgreich eingeführte Markenzeichen „Q“ der Tourismusbranche zum Vorbild. Sein Markenzeichen opTEAMale ServiceQualität® ist das erste äußere Zeichen der Leistungsoffensive im Bereich von Handwerksunternehmen; weitere folgen. [2]

Josef W. Kirchhartz: "Seit 1. Januar 2010 ist das Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland europaweit anerkannt. HOTREC, der Dachverband der Hotels, Restaurants & Cafés in Europa, zeichnete das deutsche System aus. Fortan können Betriebe, die mit dem nationalen „Q“ von ServiceQualität Deutschland zertifiziert sind, auch mit dem europäischen „Q“ werben – ohne zusätzliche Kosten."

Was begründet diesen Erfolg des deutschen Tourismus? Reinhard Meyer, Präsident des Deutschen Tourismusverbandes e.V.: „Mit ServiceQualität Deutschland arbeiten die Betriebe systematisch daran, die Qualität in Ihrem Unternehmen zu steigern.“

Obwohl Service-Qualität überall gefragt ist, wendet Josef W. Kirchhartz zuerst sein besonderes Augenmerk auf Handwerksbetriebe: „Wo bleibt das Handwerk, welcher Handwerksmeister interessiert sich für Service-Qualität?“ „Am Anfang waren Himmel und Erde. Den ganzen Rest haben wir gemacht.“ ist zwar ein ausdrucksstarker Text des Zentralverbandes des Deutschen Handwerks e. V. (ZDH). Ihm fehlt jedoch ein artikulierter Qualitätsanspruch. Es genügt nicht, diesen nur indirekt zu visualisieren. [3]

Die prozentualen Anteile der Handwerksbetriebe in Deutschland zeigen deutliche Schwerpunkte: 43,4 % Metall/Elektro, 25,8 % Bau- und Ausbaugewerbe, 15,6 % Gesundheits-, Körperpflege oder Reinigungsgewerbe, 7,2 % Bereich Holz, 6,7 % Nahrungsmittelgewerbe. Weitere Handwerksunternehmen machen 1,3 % aus. In rund 887.000 Betrieben arbeiten knapp 5 Millionen Menschen. [4]

Zielgruppe der opTEAMalen ServiceQualität®-Offensive sind die Handwerksunternehmen. Die opTEAMale ServiceQualität® zielt dabei besonders auf innovative Betriebe, die sich durch Professionalität und Erfolgsstreben sowie in ihrem Werteverständnis und der Unternehmensphilosophie von Mitbewerbern abheben wollen. Schon bei der Angebotsabgabe muß für den Kunden erkennbar sein, warum so etwas wie „Pfuscher am Bau“ durch den werbenden Betrieb ausgeschlossen ist.

Wesentliche Einstiegsvoraussetzungen, um zertifiziert zu werden, sind ein hoher Qualitätsanspruch und eine kundenorientierte Unternehmensmentalität. Die Geschäftsführer leisten in ihrem Kompetenzbereich mit qualifizierten Mitarbeitern fachlich und handwerklich gute Arbeit. Sie sind um stetige Optimierung bemüht. Strukturelle und organisatorische Schwachstellen begrenzen jedoch den Gesamterfolg. Der Charakter des Unternehmers prägt die Mentalität des Unternehmens. Eine auf Werte wie Offenheit und Fairness basierende Unternehmensführung ist unerlässlich.

Drei Grundprinzipien ergänzen sich in ihrer Wirkung: Kundenorientierung, Mitarbeiterorientierung und Prozessorientierung. Manche Unternehmen haben ständig Aufträge und andere nicht, obwohl sie scheinbar identische Leistungen erbringen. Es ist der Service, der den entscheidenden Ausschlag gibt. Das Managementsystem opTEAMale ServiceQualität® rechnet sich betriebswirtschaftlich für die Unternehmen, die eine Service-Marktführerschaft anstreben. Kunden erleben die klaren Unterschiede zu den Marktbegleitern. Werte und Ethik sichern die unternehmerische Zukunft und stabilisieren die Position im Markt.

Quellen:

[1] <http://www.coaching-convention.de/hamburg-2010/startseite-hamburg-2010.html>

[2] <http://www.Service-Qualität.biz>

[3] <http://www.handwerk.de/die-wirtschaftsmacht/kampagne.html>

[4] <http://de.wikipedia.org/wiki/Handwerk>

Pressekontakt

Hans Kolpak c/o

Josef W. Kirchhartz

Koblenzer Str. 7-9

41468 Neuss

Fon 02131 74 1342

Fax 02131 77 9231

Coach & ImpulsGeber <http://www.Kirchhartz.biz>

Entwicklungs-Agentur <http://www.Entwicklungs-Agentur.eu>

Unternehmensinfo

Seit Mitte der Neunziger Jahre dient Josef W. Kirchhartz seinen Kunden durch ganzheitliche sinnbringende und gewinnbringende Lebenskonzepte und Berufskonzepte. Wenn Menschen sich umorientieren oder neu orientieren, erzielen sie mit seinen Methoden in einem Netzwerk weiterer Berater rascher Lösungen in individuellen Fragen und Problemstellungen. Das Fokussieren auf die Ziele führt auf einen klaren, realistischen Weg. Treffsicher, lösungsorientiert und in kurzer Zeit verbessern sich die Situationen im Privatleben, im Beruf und im eigenen Unternehmen.

