



## „Q-Gründe“

### 10 gute Gründe für das Q

1. Bessere Qualität bedeutet mehr Gewinn  
Bessere Leistungen schlagen sich unmittelbar auf den Geschäftserfolg nieder. Wiedergutmachungskosten werden vermindert und die Kundenbindung gefördert.
2. Qualitätsmanagement heißt weniger Kosten  
Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems ist zwar nicht gratis, aber noch viel teurer ist es, immer die gleichen Fehler zu machen.
3. Qualität vergrößert den Vorsprung auf die Mitbewerber  
Kunden suchen in der touristischen Angebots-Vielfalt Orientierungshilfen. Gerade im Hinblick auf die zunehmende Konkurrenz aus dem Ausland ist die Qualität unserer Serviceleistungen ein unersetzlicher Bestandteil.
4. Qualitätsmanagement macht kundenfreundlicher  
Alle Mitarbeitenden ziehen am gleichen Strang - das merken die Gäste.
5. Qualitätsmanagement bringt zufriedener Mitarbeiter und weniger Fluktuation  
Weil sie in die Einarbeitung und Umsetzung des Qualitäts-Programms einbezogen werden, sind Mitarbeitende motivierter, zufriedener und treuer.
6. Marketingorganisationen bevorzugen Betriebe mit Qualitätssiegel  
Bei Promotionen und in Publikationen werden Betriebe, welche gezielt ihre Qualität entwickeln, bevorzugt.
7. Qualitätsmanagement verbessert Finanzierungsmöglichkeiten  
Finanzierungen werden an Business-Pläne gekoppelt, die immer häufiger die Einführung von Qualitätsmanagement-Systemen fordern.
8. Betriebe mit Qualitätssiegel wirken imagefördernd  
Wer die Qualität weiterentwickelt, trägt zur Imagepflege der Destination Nordrhein-Westfalen bei.
9. Hohe Dienstleistungsqualität bringt Wettbewerbsvorteile  
Die Initiative "ServiceQualität Deutschland in NRW" fördert die Kreativität der Dienstleistungen, macht sie schwer kopierbar und verbessert die Marktchancen.
10. Gute Qualität bringt mehr als teure Werbung und erhöht die Kundenbindung  
Neue Gäste gewinnen kostet zwischen 5 bis 7 Mal mehr als Stammgäste zu halten.