

Kontakt:

Regine Gädecken

Tel: +49 (0)30 20 68 77 01

Fax: +49 (0)30 21 23 70 16

Email: [rg@walterjungerandfriends.com](mailto:rg@walterjungerandfriends.com)

Web: [www.walterjungerandfriends.com](http://www.walterjungerandfriends.com)

## **Mitarbeiter als Erfolgsfaktor:**

### **Internationale Dienstleistungsberatung Walter Junger & Friends, Ltd. gründet Qualitätsakademie**

Berlin, 17. Juli 2008 (rg). Wer hat eine solche Situation noch nicht erlebt? Beim Check-out im Hotel wird man mit den Worten „Ihre Meinung ist uns wichtig“ darum gebeten einen Feedbackbogen auszufüllen. Trotz Zeitmangel nutzt man die Möglichkeit, um dem Management einige Unzulänglichkeiten mitzuteilen, eventuell eine Beschwerde zu äußern oder einen Mitarbeiter lohnend hervorzuheben. Doch dann passiert nichts. Es scheint, als ob die geäußerte Meinung nicht wichtig ist - und man selbst fühlt sich als Kunde automatisch unwichtig. Fast jedes Unternehmen deklariert seine Kunden als „Könige“ und verspricht die Erfüllung all ihrer Bedürfnisse und Wünsche. Doch egal ob im Hotel, in der Warteschleife der Versicherung, beim Verkaufsgespräch im Autohaus oder beim Umtausch im Kaufhaus: Der Kunde merkt im Alltag leider allzu oft, dass dies lediglich leere Versprechungen sind.

Aufgrund der Markttransparenz und des zunehmenden Wettbewerbs sowie der damit einhergehenden Angleichung der Produkte sind Unternehmen jedoch mehr und mehr vom Kunden abhängig. Eine konsequente Kundenorientierung ist damit zum zentralen Schlüsselerfolgsfaktor geworden. Eine systematische und kontinuierliche Qualitätsverbesserung in allen Bereichen mit dem Ziel einer konsequent hohen Dienstleistungsqualität des Unternehmens ist der Schlüssel zu langfristigem Erfolg. Die Basis dieses Erfolges bildet ein ganzheitliches Qualitätsmanagementsystem, das sowohl die Kunden- als auch die Mitarbeiterzufriedenheit in den Vordergrund stellt. Denn nur mit zufriedenen und loyalen Mitarbeitern kann langfristig Kundenzufriedenheit und damit Kundenbindung erreicht werden. Diese wirkt sich wiederum positiv auf die Erlössituation des Unternehmens aus. Mitarbeiter sind also der entscheidenden Erfolgsfaktor bei der Frage um den langfristigen und entscheidenden Wettbewerbsvorteil eines Unternehmens.

Aus diesem Grund hat die internationale Dienstleistungsberatung Walter Junger & Friends, Ltd. mit Sitz in Berlin und Singapur die Qualitätsakademie – Walter Junger & Friends gegründet. Thema der angebotenen Seminare ist „Service Excellence basierend auf den Prinzipien des Total Quality Managements“. Ein Thema, das sowohl eines der insgesamt vier Kerngeschäftsbereiche des Unternehmens bildet und die veränderte Situation auf den Sachgüter- und Dienstleistungsmärkten aufgreift. Ziel der Qualitätsakademie Walter Junger & Friends ist es, Seminarteilnehmern Werkzeuge für eine systematische und kontinuierliche Qualitätsverbesserung in allen Bereichen eines Unternehmens an die Hand zu geben, die Rolle des Mitarbeiters neu zu definieren und damit nicht nur die Dienstleistungsqualität zu verbessern, sondern durch den daraus entstandenen Wettbewerbsvorteil langfristig erfolgreicher am Markt zu agieren.

Kontakt:

Regine Gädecken

Tel: +49 (0)30 20 68 77 01

Fax: +49 (0)30 21 23 70 16

Email: [rg@walterjungerandfriends.com](mailto:rg@walterjungerandfriends.com)

Web: [www.walterjungerandfriends.com](http://www.walterjungerandfriends.com)

Um den Kunden bei ihrer Planung ein Höchstmaß an Flexibilität zu gewähren, finden die Seminare im Osten und im Süden Deutschlands statt. Die ersten beiden Termine der Qualitätsakademie stehen bereits fest: Vom 23. bis zum 24. Oktober wird das Seminar in Berlin und vom 11. bis zum 12. Dezember in Oberstdorf im Allgäu angeboten. Teilnahmegebühren beginnen ab 1150 Euro pro Person.

Für einen ersten Einblick in die Thematik wird den maximal 15 Teilnehmern zunächst eine kurze Einleitung zum Thema Total Quality Management gegeben, bevor sie in die einzelnen Bereiche eines ganzheitlichen Qualitätsmanagementsystems einsteigen. Walter Junger & Friends hat in den vergangenen Jahren ein neun modulares System entwickelt und in diesem Zusammenhang mit Unternehmen wie den international agierenden ArabellaStarwood Hotels & Resorts, dem Familienunternehmen Parkhotel Frank, der Deutschen Lufthansa AG, Casinos Austrai International und vielen mehr zusammen gearbeitet. Insgesamt teilt sich das Qualitätsmanagementsystem auf neun Module auf, die Aspekte wie die Erstellung einer Unternehmensphilosophie, Mitarbeiterauswahl und Orientierung, Training, Zertifizierung und Evaluierung, Kommunikation, Mitarbeitermotivation, Entscheidungskompetenz, Messbarkeit, die Einbindung von Mitarbeitern in Entscheidungsprozesse sowie Gästefokus und Vermarktung abdecken.

Aufgrund seiner mehr als 20-jährigen Erfahrung in der internationalen Luxushotellerie ist es für den Unternehmer Junger bei seinen Workshops und Seminaren ganz besonders wichtig, Teilnehmern nicht nur theoretische Inhalte zu vermitteln, sondern vielmehr praktische Beispiele für den Berufsalltag mit an die Hand zu geben. Aus diesem Grund führt er die Seminare immer gemeinsam mit der Leiterin des Walter Junger & Friends Qualitätsbereiches, Regine Gädecken, sowie Experten aus verschiedenen Branchen und mit unterschiedlichem Bezug zu Qualitätsmanagement durch, die in Vorträgen und Diskussionsrunden von ihren eigenen Erfahrungen berichten.

In den ersten beiden Seminaren sind diese Experten Carsten K. Rath und Marc Girardelli. Rath ist Hotelbetriebswirt und erfahrener Touristiker, der bei namhaften Hotellerieunternehmen zahlreiche verantwortungsvolle Positionen bekleidet hat und über umfangreiche Erfahrungen in der Luxushotellerie verfügt. Zuletzt war er als Chief Executive Officer der ArabellaStarwood Hotels & Resorts tätig. Girardelli, Weltstar des alpinen Skirennlaufs, hat permanent an seiner mentalen Stärke gearbeitet und dabei neuartige, bis dato nicht bekannte Methoden entwickelt. Seine Erfolge gaben ihm recht und letztlich auch seine daraus resultierenden Motivationsmethoden.

Das detaillierte Programm, alle Preise und Konditionen sind unter [www.walterjungerandfriends.com](http://www.walterjungerandfriends.com) zu finden. Nähere Informationen sind auch via Telefon unter 030-21237015 oder via Emailanfrage unter [info@walterjungerandfriends.com](mailto:info@walterjungerandfriends.com) erhältlich.