

Protokoll der Arbeitskreissitzung vom 05.11.2013

Tagesordnung:

1. Begrüßung
2. Vortrag „DIN SPEC 77224 Servicequalität“
3. Verschiedenes

Zu 1) Der Regionalkreisleiter begrüßte die Teilnehmer und den Referenten. In diesem Zusammenhang stellte er die Frage ob ein Beginn um 16:30 Uhr OK sei, es zeigte sich dass alle Teilnehmer damit einverstanden sind. Die Sitzungen des Regionalkreises werden auch 2014 in der Schöfferstraße 3 stattfinden. Zur Planung der Themen 2014 wurde eine Kartenabfrage durchgeführt.

Zu 2) Im Vortrag „Service Qualität“ begann Herr Klamitz DGQ Frankfurt mit einer kurzen Vorstellung seiner Person und des Unternehmens. Danach begann der Vortrag mit einem Exkurs zum Thema Umfrage zur Beurteilung der Service Qualität im August 2013. Im Weiteren verwies Herr Klamitz auf den DGQ Lehrgang Qualitätsmanager und dessen Inhalte. In der Umfrage wurde die Wichtigkeit von verschiedenen Branchen in Relation zur Kundenzufriedenheit gesetzt. Dabei stellte sich heraus dass die Zufriedenheit mit dem Alter korreliert. Ältere wollen mehr Service und sind auch bereit mehr dafür zu bezahlen.

Der Referent gab eine kurze Übersicht über die Inhalte und Geschichte der Norm und erklärte die Hintergründe der DIN SPEC. Im Gegensatz zur DIN ist es nicht nötig bei der DIN SPEC einen Abgleich über alle Interessengruppen herzustellen und die Norm vorab zu veröffentlichen. Es ist geplant eine europäische Norm zu dem Thema im Jahr 2015 zu veröffentlichen. Weitere Infos sind unter www.spec.din.de zu finden. Darauf folgte die Definition der verwendeten Begriffe in der Norm. Mit Hilfe des Kano Modells zeigte der Referent die Abhängigkeit von Kundenzufriedenheit / Unzufriedenheit auf. Darauf folgte die Hierarchie der Normen 9001-10002-77224 und daraus abgeleitet die Integration der Kundenzufriedenheit in das Qualitätsmanagement.

Die Norm besteht aus 7 Abschnitten, das sind:

- Verantwortung der Leitung
- Ressourcen
- Vermeidung von Fehlern
- Relevante Kundenerlebnisse
- Service Innovation
- Begeisterung der Effekte
- Wirtschaftlichkeitsanalyse

Es wird einen DGQ Lehrgang zu der DIN SPEC geben. Der Vortrag schloss mit einer Diskussion des Gehörten.

zu 3) Der traditionsgemäße Umtrunk im Braustübl fand ohne den Referenten statt. Erneut konnten zahlreiche Teilnehmer das Gehörte weiter in der Diskussion vertiefen.

gez.: J. Wagner
Regionalkreisleiter Darmstadt