

## Pressemitteilung | November 2019

Remscheid, 13.11.2019

### Servicequalität: Q-LEARNING von SQD als Q-Betrieb zertifiziert

**Die Qualität der kursbegleitenden Teilnehmerbetreuung hat die Jury von ServiceQualität Deutschland (SQD) überzeugt: Sie zertifizierte Q-LEARNING zum Q-Betrieb und lobte die „beeindruckende“ Servicekette inkl. Qualitätsbausteinen und Beschwerdemanagement.**



**Kundenzufriedenheit** und **Marktorientierung** sind zwei **Q-LEARNING Werte**, die durch ein weiteres Zertifikat bescheinigt wurden. **ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V.** ([www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)) hat die **Teilnehmerbetreuung der LEAN und SIX SIGMA E-Learning Kurse** von Q-LEARNING analysiert: Von der Beratung über den Kursstart bis zur Prüfung und normenkonformen Zertifikatsübermittlung wurden alle Prozessschritte betrachtet. Drei Schwerpunkte setzt SQD:

- **Q-Servicekette:**  
Prozesse und Abläufe an den Kundenwünschen ausrichten und anwenden
- **Q-Qualitätsbausteine:**  
Methoden und Standards anwenden, Potenziale erkennen und kontinuierlich besser werden
- **Q-Beschwerdemanagement:**  
Die Stimme des Kunden erfassen, verstehen und zur Verbesserung der Prozesse nutzen

### **Zertifikat uneingeschränkt erteilt**

In allen Punkten wurde Q-LEARNING **uneingeschränkt zum Q-Betrieb zertifiziert**. Das Zertifikat testiert, dass Q-LEARNING **Prozesse und Standards** zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit wirkungsvoll etabliert hat, Mitarbeiter diese und die notwendigen **Qualitätswerkzeuge** kennen und anwenden und damit eine **messbar hohe Servicequalität systematisch erbringen**. Im Abschlussbericht würdigt die SQD-Jury: „Wow, eine **tolle und umfassende Servicekette** rund um die Teilnehmerbetreuung von Q-LEARNING. **Das beeindruckt und ist eine fantastische Leistung.**“

### **Lob und Ansporn für Q-LEARNING**

Das Zertifikat in Form einer hochwertigen Wandtafel wurde entgegengenommen von Frau Dorthe Wendt, verantwortliche Projektleiterin bei Q-LEARNING: „Wir Q-LEARNER möchten unseren Teilnehmern den **besten Service** bieten. Dabei wollen wir kontinuierlich immer besser werden – schließlich ist **Prozessoptimierung unsere Kernkompetenz**. Diesen Verbesserungsanspruch leben wir unseren Teilnehmern mit viel Energie vor. Das ServiceQualität-Zertifikat ist uns dabei **Lob und Ansporn zugleich.**“

Als zertifizierter Q-Betrieb unterliegt Q-LEARNING mit seinen LEAN und SIX SIGMA Betreuungsprozessen der **jährlichen Kontrolle** durch SQD. Das Zertifikat ist gültig bis 2022.

Mehr über das Zertifikat: [www.q-learning.de/zertifikat-servicequalitaet-deutschland-sqd](http://www.q-learning.de/zertifikat-servicequalitaet-deutschland-sqd)

### **Über Q-LEARNING**

Q-LEARNING bietet als Spezialist für Qualitätsmethoden normenkonforme Aus- und Weiterbildung im Qualitätsmanagement mit Fokus E-Learning und Online Training. Deutschlandweit einmalig stehen am Q-LEARNING CAMPUS hochwertige und preisgekrönte Lehrgänge für flexibles und individuelles Lernen bereit. Privatpersonen, mittelständische Unternehmen und Konzerne unterschiedlichster Branchen sowie Bildungsakademien und die Bundesagentur für Arbeit zählen zum breiten Kundenstamm von Q-LEARNING.

### **Kontakt und weitere Informationen**

Q-LEARNING | Dr. Urte Helling | 02191 - 5980 800 | [presse@q-learning.de](mailto:presse@q-learning.de) | [www.q-learning.de](http://www.q-learning.de)