

Benchmarking Service Excellence

Branchenübergreifender Best Practice Austausch

Status Quo

Ziele

Ergebnis

Projekthalt:

1-zu-1-Vergleich des Kundenservices eines 5-Sterne-Hotels und eines Ärztehauses

Status Quo:

Das Personal war „veränderungsmüde“, weil bereits viele Veränderungen umgesetzt wurden. Verbesserungen der Servicequalität werden skeptisch betrachtet und es fehlen konkrete Ideen und Ansätze.

Ziele:

Patientenbetreuung und -service sollen weiter verbessert werden, um die Vorreiterrolle als Qualitätsführer zu festigen. Steigerung der Attraktivität für Privatpatienten und IGEL-Leistungsempfänger.

Vorgehen:

Wir haben den Service des Ärztehauses mit dem 5-Sterne-Luxushotels verglichen. Dann begleiteten wir das Ärztehaus durch ein mehrteiliges Austauschprogramm, welches unter anderem eine intensive Schulung des gesamten Ärztehauses im Trainingscenter der Hotelkette umfasst, um seine Servicequalität an die des Best-Practice-Vorbilds anzugleichen.

Auftraggeber:

Ärztehaus

Projektdauer:

2 Monate

Lösung:

- Vorbereitung und Begleitung eines Austauschprogramms mit einem 5-Sterne-Hotel
- Schulung des gesamten Ärztehauses im Trainingscenter der Hotelkette – „Lernen vom Besten“
- Workshop für gemeinsame Ableitung von 20 Verbesserungsmaßnahmen und deren Umsetzung im Ärztehaus



Projektleiter:

Oliver Massalski
030 - 3 907 907 - 45
o.massalski@ipo-it.com
benchmarkingforum.de