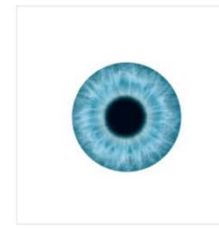


Projekt „Gesundheitswirtschaft“

Teilnahme und Ablauf

Das Projekt



Gesundheit erhalten

- zusammen mit ausgezeichneten Experten

In der Frage von Gesundheit und Wohlbefinden ist jeder Mensch einzigartig. Freundliche Aufnahme, aufmerksames Aufnehmen der Wünsche, kompetente und rasche Bedienung, Wissen und beste Aus- und Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter- alle Teile zusammen machen es aus, dass sich der Kunde bei der Behandlung wohlfühlt und das Beste für Körper, Geist und Seele bekommt.

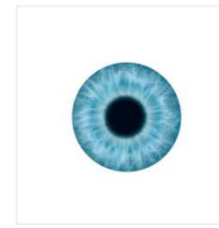


Die „Tirol Q“- Betriebe sind jene, die sich selbst auf den Prüfstand stellen, um laufend besser zu werden und für die Werte wie Know How und Leistung vor Menge und Preis stehen.

Tirol Q steht für Tiroler Qualität. Gesundheitsbetriebe lassen sich in einem mehrstufigen Prüfverfahren freiwillig und regelmäßig auf ihre fachliche Kompetenz und ihre Dienstleistung sehr kritisch prüfen. In Betrieben, die die Marke Tirol Q tragen, darf man sich viel Tiroler Herzlichkeit, individuelle Beratung und kompetente MitarbeiterInnen erwarten.

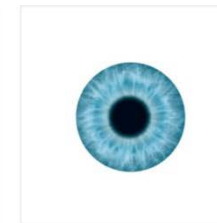
www.qualität-die-gut-tut.at

Ziele



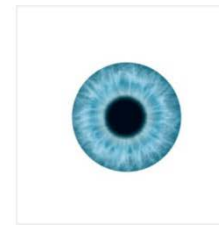
- Zusätzliche Orientierung und Sicherheit für Kunden
- Fördern der Wettbewerbsfähigkeit
- Aufzeigen der Wertigkeit und Wichtigkeit der Gesundheitsberufe
- Ganzheitliches Qualitätsbewusstsein innerhalb der gewerblichen Gesundheitsberufe sowie bei deren Kunden schaffen

Ihr Vorteil



- Ihr Wettbewerbsvorteil durch ein Qualitätszertifikat
- Gezielte Vermarktung der Gesundheitsbetriebe
- Potentieller Neukundenzuwachs
- Die Kontaktdaten Ihres Betriebes auf unserer Homepage so wie die Verlinkung auf Ihre Homepage (www.qualität-die-gut-tut.at)
- Neuer Input und gestärkter Auftritt bei diversen Institutionen durch ein großes Netzwerk
- Überprüfung der Qualität in Ihrem Betrieb
 - Mystery Test (Mystery-Shop, Telefon-, E-Mail- und Homepage-Check) mit persönlichem Feedback
 - Überprüfung der Qualitätskriterien des Handbuchs
- Tirol Q Akademie - berufsgruppenspezifisches Fortbildungsangebot
- Und einige mehr...

Teilnahme



10 Berufsgruppen - ein Ziel: Tiroler Lebensqualität



Augenoptik

Fußpflege

Hörakustik

Kontaktlinsenoptik

Kosmetik

Massage/Heilmassage neu

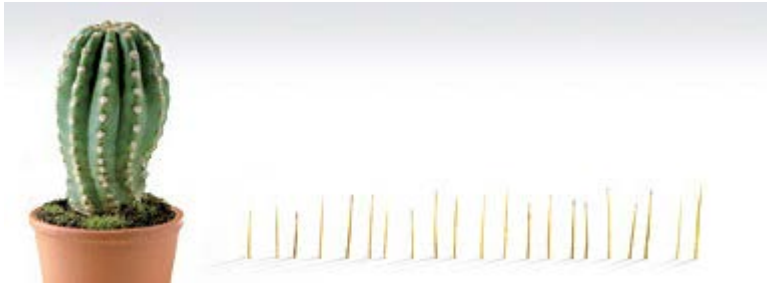
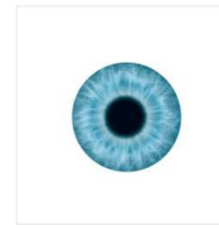
Maßschuhmacher

Orthopädietechnik

Orthopädieschuhmacher

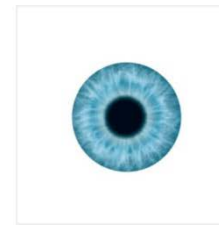
Zahntechnik

Teilnahmebedingungen



- **Fachliche Voraussetzungen**
 - Meisterbrief bzw. Befähigungsprüfung
 - mind. 20-stündige Anstellung im Betrieb
 - Einschlägige Praxis im Umfang von 24 Monaten die im Zeitraum der letzten 5 Jahre ausgeübt wurde
- **Dienstleistungstest**
 - Mystery-Test
 - Individuelles Feedbackgespräch
- **Einhaltung Qualitätskriterien des Handbuchs**
- **Gesetzliche Voraussetzungen**
 - Gewerbeschein
 - Einhaltung der Ausübungsregeln
- **Weiterbildung**
 - 48 CP pro Jahr bzw. 24 LE

Ablauf



Info

•Sie interessieren sich für eine Teilnahme? Dann besuchen wir Sie gerne und stehen Ihnen Rede und Antwort!

Antrag

•Sie wollen ein „Tirol Q“-Betrieb sein? Wir schicken Ihnen den Antrag, das Qualitätshandbuch zu und informieren den Betrieb über den professionellen Dienstleistungscheck.

Unterlagen

•Schicken Sie uns (in Kopie) Ihren Meisterbrief/Befähigungsnachweis und Ihren Gewerbeschein zu.

Dienstleistungs-
Test

•Ein professioneller auf die Berufsgruppe spezifizierter Mystery-Dienstleistungs-Test (Mystery-Shop, Telefon-, E-Mail- und Homepage-Check) anhand eines definierten Kriterienkataloges wird bei Ihnen durchgeführt. Anschließend bekommen Sie ein persönliches und individuelles Feedbackgespräch mit konkreten Handlungsempfehlungen.

Prüfung

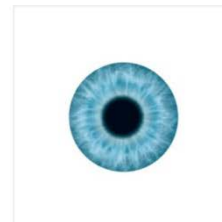
•Die Projektkoordination besucht Sie und klärt mit Ihnen alle noch ausstehende Fragen, außerdem wird Ihr Betrieb auf die Qualitätskriterien des Handbuches geprüft.

Zertifizierung

•Sie haben es geschafft! Bei der Verleihung bekommen Sie die Prüfplakette von „Tirol Q“, eine Daten-CD mit dem Logo von der Tirol Werbung und Ihre Urkunde- Sie sind nun Teil der „Tirol Q“-Gemeinschaft.

Bitte schicken Sie uns laufend Ihre Fortbildungsbestätigungen zu

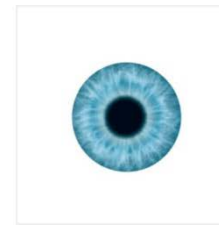
Kosten



Anzahl MA	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	4. Jahr
-	230 € Marketingbeitrag 330 € Dienstleistungsscheck	230 € Marketingbeitrag	230 € Marketingbeitrag	230 € Marketingbeitrag max. 100 € Dienstleistungsscheck
3	250 € Marketingbeitrag zzgl. 10 € pro MA 330 € Dienstleistungsscheck	250 € Marketingbeitrag	250 € Marketingbeitrag	250 € Marketingbeitrag Max. 100 € Dienstleistungsscheck
8	280 € Marketingbeitrag 400 € Dienstleistungsscheck	280 € Marketingbeitrag	280 € Marketingbeitrag	280 € Marketingbeitrag Max. 170 € Dienstleistungsscheck

Der jährliche Marketingbeitrag richtet sich nach der Anzahl Ihrer MitarbeiterInnen.
Die aktuell gültigen Kosten für den Dienstleistungsscheck im ersten Jahr sind bei EPU's um die Hälfte reduziert.

Vorteile und Nutzen



Kundenzufriedenheit



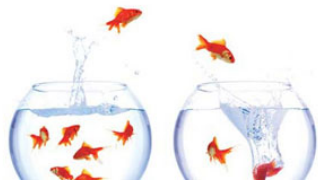
- Bindung des Kunden wird verstärkt
- Kundenerwartung wird erfasst und mit tatsächlicher Leistung verglichen

DL-Check



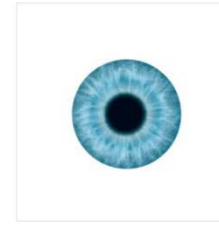
- Niveau der Servicequalität im natürlichen, realen Umfeld erfasst
- tatsächliches Verhalten im Kundenkontakt abbildbar (persönlich, telefonisch, online)
- erfasst konkrete Qualitätswahrnehmungen des Kunden

Ihr Entwicklungspotential



- Erhalt wichtiger Daten für das Qualitätsmanagement
- Überwachung der Dienstleistungsstandards
- persönliches Feedback, individuelle Verbesserungsvorschläge
- auf Ergebnisse aufbauende, berufsgruppenspezifische Seminarangebote

Kontakt und Info



Sie haben noch Fragen? Wir freuen uns auf Ihren Anruf!

Elisabeth Raich, BSc
Projekt Gesundheitswirtschaft
Sparte Gewerbe und Handwerk
Wirtschaftskammer Tirol
T 05 90 90 5-1348
E elisabeth.raich@wktirol.at
F 05 90 90 5-51348
www.qualität-die-gut-tut.at
www.tirolerqualitaet.at

November 2016