

Ablauf Kombipaket i-Marke & ServiceQualität Deutschland

Stand: 02.04.2024

1. Melden Sie sich im DTV-Kundencenter unter www.dtv-kundencenter.de mit Ihren individuellen Zugangsdaten an.
2. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste unter Shop > i-Marke > Zertifizierung „Kombipaket i-Marke und SQD“ mit Klick auf das grün hinterlegte Kästchen „Antrag stellen“ aus und durchlaufen den Buchungsprozess. **Kleiner Hinweis:** Als Weiterbildungsnachweis wird auch die Ausbildung zum Q-Coach anerkannt!
3. Innerhalb der darauffolgenden 6 bis 8 Wochen führt ein DTV-Prüfender bei Ihnen vor Ort unangemeldet die Prüfung durch. Zum Bestehen müssen 67 % der Gesamtpunktzahl erreicht werden. Nach bestandener Prüfung werden Ihnen der i-Marke Bericht und das Zertifikat ausgestellt. Beides finden Sie im Kundencenter.
Hiermit ist die i-Marke Zertifizierung abgeschlossen. Ab hier geht es um die SQD-Zertifizierung.
4. Haben Sie mindestens einen Q-Coach im Team oder lassen Sie einen Mitarbeitenden in einem Q-(Online-)Seminar von ServiceQualität Deutschland zum Q-Coach ausbilden. Die Termine finden Sie unter www.q-deutschland.de/q-seminar. Nach der Q-Coach-Ausbildung erhalten Sie Ihren Zugang zum SQD Online-Tool.
5. Melden Sie sich im SQD Online-Tool unter www.q-deutschland.de (oben rechts) mit Ihren individuellen Zugangsdaten (5-stellige Kundennummer) an.
6. Wählen Sie im Menü unter „Q-Werkzeugkasten“ **kostenlos** das Paket „Kombipaket i-Marke und SQD“ aus und fügen Sie noch ein Q-Werkzeug Ihrer Wahl hinzu.



7. Bearbeiten Sie die Q-Servicekette sowie Ihr gewähltes Q-Werkzeug und laden Sie Ihr aktuelles i-Marke-Zertifikat unter „Anerkennung Qualitätsauszeichnung“ und den Bericht der i-Marke-Prüfung unter „Anerkennung Mystery-Check“ hoch.
8. Erhalten Sie Feedback von unserer Prüfstelle und reichen Ihren ersten Maßnahmenplan ein.
9. **Jetzt sind Sie für 3 Jahre i-Marke- und SQD¹-zertifiziert!**
10. Reichen Sie jährlich einen neuen Maßnahmenplan im SQD Online-Tool ein. Die Anzahl und den Umfang der Maßnahmen bestimmen Sie.

¹ Es handelt sich um die SQD-Zertifizierung in der Stufe II.