

Dienstleistungsqualität



Wissensmanagement » Diese Seite gehört zur Rubrik **Dienstleistung** in der Wiki-Abteilung **Praxis**. Sie befinden sich auf der Seite **Mediationsdienstleistung**. Es geht um die Präzisierung der Mediationsdienstleistung.. Beachten Sie bitte auch:

[Mediationsdienstleistung](#) [Dienstleistungsqualität](#) [Befugnis](#) [Informationspflicht](#) [Widerruf](#) [Qualität](#)

Worum es geht: Wenn die Mediation als eine **Dienstleistung** angeboten wird, darf sie kein Zufall sein. Sie unterliegt dem Mediationsgesetz, orientiert sich an **Kunstregeln** und ist an **Benchmarks** zu messen. Die Leistung des Mediators ist also messbar. Es gibt es Regeln und **Pflichten**, die der Mediator zu beachten hat.

Übersicht / Navigation

- [Der Dienstleistungskern](#)
- [Dienstleistungsanforderungen](#)
- [Rechtsgrundlage](#)
- [Parallelprozesse](#)
- [Honorar](#)
- [Durchführung](#)

Professionelle Fallarbeit

mit oder ohne Zufriedenheitsgarantie

[Inhalt](#) > [Weiterlesen \(Mediatorensuche\)](#)

Einführung und Inhalt: Um einen präzisen Zugang zu Qualitätsfragen in der Mediation zu finden, ist zwischen der **Mediationsqualität**, also der Qualität der Mediation, der **Dienstleistungsqualität** und der **Ausbildungsqualität** zu unterscheiden. Hier geht es um die Qualität der Dienstleistung.

Es ist schwierig in einem informellen, flexiblen und außerordentlich **komplexen Verfahren** wie die Mediation Regeln aufzustellen oder Checklisten anzufertigen, die eine Vorgehensweise vorgeben oder anhand derer sich die **Qualität** der Leistung messen lässt. Die **Kognitionstheorie** gibt hierfür eine Möglichkeit. Sie arbeitet Elemente heraus, die helfen, die Informationen wie Puzzlesteine zu einem Bild zusammensetzen, dass einmal die Mediation und einmal den Fall ergibt. **Benchmarks** weisen die Eckdaten auf, wie das Informationspuzzle zusammensetzen ist.

Der Dienstleistungskern

Der zentrale Aspekt der Dienstleistung Mediation ist die Fallarbeit. Damit sie gelingt, müssen die Rahmenbedingungen stimmen, in der diese Arbeit abgewickelt wird. Damit ist nicht das Vorhalten von aufwändigen Büroräumen gemeint, sondern eher die Fallverwaltung und die Fallarbeit.

Dienstleistungsanforderungen

Die Anforderungen an die Dienstleistung betreffen nicht das Produkt selbst, sondern die Art und Weise, wie es vorgehalten wird.

Mediationsakten

Bei der Fallverwaltung spielt die Aktenführung eine wichtige Rolle. Da der Mediator keine Informationen verarbeitet, dient die Aktenführung in erster Linie zur Abrechnung, zur Speicherung der **Eckdaten des Falles** und zur eigenen **Dokumentation**.

Aktenführung

Angebot

Die Fallarbeit selbst beginnt bereits mit dem Angebot. Auch wenn Sie noch nicht als Mediator engagiert sind, sind Sie schon als solcher tätig. Das heisst, dass Sie neutral und unparteilich auftreten müssen. Auch ist Vorsicht geboten. Sie könnten auf Versprechungen in der Werbung verpflichtet werden. Versprechen Sie also

nur, was Sie auch halten können. Ein Angebot macht Sinn, wenn es den Bedarf des Konsumenten trifft. Denn der Konsument kauft nur was er braucht, wenn er es nicht hat und sich nicht selbst herstellen kann. Die Auseinandersetzung mit dem Bedarf des Kunden spezifiziert die Dienstleistung und die Arbeitsschwerpunkte. Sie sollte dem Mediator bewusst sein.

Bedarf

Akquise

Den Bedarf kennen und ihn mit dem Kunden zu kommunizieren sind zwei verschiedene paar Schuh. Schon bei der Akquise kommt es also darauf an, dass der Mediator als Mediator wahrgenommen wird. Nicht selten kommt es zu Vorgesprächen mit einer der Parteien. Am besten behandeln Sie diese wie Einzelgespräche. Falls über den Faöo gesprochen wird, fragen Sie, was Sie davon weitergeben dürfen. Wenn es zum Termin kommt, informieren Sie die Gegenseite über vorterminliche Kontakte.

Marketing

Eignung

Noch bevor es zum Mediationsvertrag kommt, muss die **Geeignetheit** der Mediation geprüft werden. Dies geschieht am besten in einem vorgeschalteten **Verfahrensauswahl**.

Geeignetheit

Konfliktanalyse

Kein Fall ohne Konfliktanalyse. Sie ist zwingend notwendig, um ein willkürliches Vorgehen zu verhindern.

Konfliktanalyse

Parteien

Nach der Konfliktanalyse wissen Sie, wer Streit-, Konflikt-, Vertrags- und Verhandlungspartei ist und wer mit wem worüber reden sollte.

Rechtsgrundlage

Der **Mediationsradius** erlaubt eine große Vielfalt von Mediationen. Sie können als Verfahren iSd **Mediationsgesetzes**, als Methode und als Kompetenz zur Anwendung kommen. Der **Container**, also das auszuwählende Verfahren, bestimmt die jeweilige Rechtsgrundlage. Wenn es eine Mediation i.S.d Mediationsgesetzes ist, gibt das Mediationsgesetz die Rahmenbedingungen vor, die im **Mediationsvertrag** zum Ausdruck kommen müssen. Wenn der Mediator einem Verband angehört und sich **Standards** unterworfen hat, werden auch sie zum Handlungsmaßstab.

Mediationsvertrag

Parallelprozesse

Der Mediator ist zwar auf die Mediation konzentriert (also auf den Prozess selbst). Er hat aber auch Einflüsse von außen im Blick, die den Prozess (die Mitarbeit der Parteien) beeinflussen könnten. Das sind zum Beispiel anhängige Gerichtsverfahren, Einflüsse der Kollegen, Freunde und Familienangehörige usw. Er fragt die Parteien ab, auf welche Einflüsse zu achten ist, damit die gefundene Lösung nicht mehr in Frage gestellt wird und erläutert, wie gegebenenfalls damit umzugehen ist.

Merkblatt für Beistände

Honorar

Das Honorar kann frei verhandelt werden, sollte konzeptuell aber natürlich auch zur Mediation passen.

Honorarfragen

Durchführung

...

➔ [Mediatorensuche](#) ➔ [Mediationsdienstleistung](#)

Hinweise und Fußnoten

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#)

Bearbeitungsstand: 2025-04-23 19:57 / Version 45.

Aliase: [Qualität der Dienstleistung](#), [Produktqualität](#), [Ausführungsqualität](#)

Siehe auch: [Dienstleistungsqualität](#), [Ausbildungsqualität](#), [Seitenverzeichnis](#)

Diskussionsforen zum Thema: [Produktqualität](#), [Ausbildung](#)

Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten