



Foto: TÜV Rheinland ©

Fragen und Antworten zum Standard „Geprüfte Servicequalität“

Wir haben häufig gestellte Fragen rund um den Standard „Geprüfte Servicequalität“ beantwortet. Sie interessieren sich für eine Zertifizierung? **Kontaktieren Sie uns!**

1. GEPRÜFTE SERVICEQUALITÄT – WAS IST DAS?

Der Standard erreicht mit wenigen Dokumentationsanforderungen, dass Sie die Prozesse Ihres Unternehmens aus der Sicht des Kunden analysieren, Verbesserungen in der Kundenorientierung durchführen und optimieren und anschließend durch die externe Auditierung ein marketingwirksames **TÜV Rheinland Signet** erhalten. Servicepunkte und Servicerouten, die ein Kunde durchläuft, werden auf Basis des Standards definiert, Ziele zur Übertreffung der jeweiligen Kundenerwartung

formuliert und das System kontinuierlich weiterentwickelt, um Kundenzufriedenheit in Kundenbegeisterung zu transformieren. Der Standard bringt zudem mehr Transparenz in die Organisation.

Durch die jährlich stattfindenden externen Mystery Checks und Vor-Ort-Audits haben Sie die Möglichkeit, die Servicequalität Ihres Unternehmens kontinuierlich zu verbessern. Begeistern Sie Ihre Kunden von Ihren Leistungen!

2. FÜR WELCHE BRANCHEN EIGNET SICH DER STANDARD?

Der Standard „Geprüfte Servicequalität“ ist branchenneutral angelegt und eignet sich insbesondere für Unternehmen im Dienstleistungssektor, wie Hotels, Restaurants, Reiseveranstalter, Onlineanbieter, Kommunen, Handwerksbetriebe, Akademien, Öffentliche Bäder, Krankenhäuser, Kliniken, Apotheken und viele mehr.



3. WAS STECKT HINTER DEM „GEPRÜFTE SERVICEQUALITÄT“ SYSTEM?

Das Zertifizierungsverfahren berücksichtigt unter anderem folgende Punkte:

1. Serviceverantwortung des Managements

Im ersten Punkt werden Serviceprozesse und -abfolgen identifiziert und angewendet. Anschließend werden darauf basierende Methoden entwickelt, um die Durchführung und Steuerung der Service-Prozesse zu optimieren.

- Formulierung einer Servicephilosophie
- Festlegen von Verantwortlichkeiten
- Formulierung von Servicezielen
- Analyse der Kundenerwartungen
- Weiterentwicklung der Kundenerwartungen
- Durchführung von Kundenzufriedenheitsmessungen
- Durchführung interner Überprüfungen
- Festlegung der internen Kommunikation

2. Servicestandards

Service-Standards und Kernprozesse werden in Form von Service-Aufgaben definiert und regelmäßig auf Aktualität und Angemessenheit überprüft (interne Audits). Dabei werden Kundenvorschläge mit einbezogen und die Standards regelmäßig weiterentwickelt.

3. Servicequalifizierung der Mitarbeiter

Als Unternehmen sollten Sie Schulungsmaßnahmen zur Einführung und Sicherstellung der Servicequalität ermitteln, planen und durchführen. Zudem sollten Ihre Mitarbeiter regelmäßig zur Kundenorientierung und zur Erfüllung der Kundenanforderungen/-erwartungen geschult werden, um die Servicequalität zu gewährleisten. Auch die Einführung eines Begleitsystems für neue Mitarbeiter empfiehlt sich. Durchgeführte Schulungen sollten hinsichtlich ihrer Wirksamkeit analysiert werden.

4. Serviceverantwortung und -befugnisse

Das Unternehmen muss die Verantwortlichkeiten und Befugnisse festlegen und Serviceaufgaben und -schnittstellen (inkl. Beschreibung der Serviceaufgaben und Befugnisse) definieren.

5. Fehler- und Optimierungsmanagement

Das Unternehmen legt ein Verfahren zur Reklamationsbearbeitung fest, um trotz Beschwerden die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten und entsprechende Korrekturmaßnahmen und Fehleranalysen durchzuführen. Dabei muss auch der Handlungsspielraum der Mitarbeiter bei Reklamationen festgelegt werden. Dies dient dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

4. WAS SIND SERVICEPUNKTE UND SERVICEROUTEN?

Servicepunkte sind die Kontaktpunkte, an denen der Kunde und das Unternehmen in Kontakt treten, z. B. Internetauftritt, Telefon, Dienstleistungserbringung und Rechnung. Servicerrouten sind die Bündelung mehrerer Servicepunkte wie z.B. Check In, Check Out oder die Gastinformation an der Rezeption.

5. MIT WELCHEM AUFWAND MUSS ICH RECHNEN?

Der Dokumentations- und Zertifizierungsaufwand wurde bewusst gering gehalten. Konkret bedeutet das, dass Sie einen Serviceleitfaden, Servicestandards, Serviceziele und Servicepunkte formulieren müssen. Darüber hinaus müssen Sie Ihr Managementsystem intern prüfen und bewerten. Das Zertifizierungsaudit besteht in der Regel aus einem Mystery Check (ca. 1-2 Personentage) und einem Vor-Ort-Audit (ca. 1-2 Personentage).

6. WIE SCHNELL KANN ICH MICH ZERTIFIZIEREN LASSEN?

Mit der Zertifizierung können wir nach Beauftragung beginnen. Sollten Sie unsicher sein, ob Ihr Unternehmen die Anforderungen erfüllt, empfehlen wir Ihnen ein Voraudit. Hier schaut sich der Auditor an, was bereits in Ihrem Unternehmen vorhanden ist und was ggf. noch fehlt, um eine Zertifizierung zu bestehen (Gap-Analyse). Sie erhalten dazu einen formlosen Bericht, der Ihnen hilft, sich effizient auf das Audit vorzubereiten.

7. WIE LÄUFT EINE ZERTIFIZIERUNG AB?

Die Zertifizierung Ihrer Servicequalität erfolgt in fünf Schritten:

1. Mystery Check

Der Auditor durchläuft unerkannt die Serviceprozesse Ihres Hauses.

Der Mystery Check bietet Ihnen einen neutralen Blick auf Ihre Servicequalität. Unsere Prüfer sind durch eine fundierte Auditorenausbildung Experten auf ihrem Gebiet und nehmen als anonymer Kunde Ihre Angebote in Anspruch. Im Mittelpunkt der Zertifizierung stehen ein funktionierendes Managementsystem sowie die Qualifikation und Serviceorientierung Ihrer Mitarbeiter. Dabei erfahren Sie viel über die Stärken und Schwächen in Ihrem Unternehmen.

2. Vor-Ort-Audit

Unsere Auditoren hinterfragen Serviceleitlinien und Standards in Interviews, sehen Dokumente ein und prüfen die Anwendung die Wirksamkeit Ihres Qualitätsmanagements.

3. Zertifikatserteilung

Haben Sie alle Kriterien erfüllt und unser Zertifikat „Geprüfte Servicequalität“ über die Normenkonformität und die Funktionsfähigkeit Ihres Qualitätsmanagements erhalten, wird Ihr Unternehmen in unsere Online-Zertifikatsdatenbank [Certipedia](#) aufgenommen. Kunden können sich hier direkt über die Zertifizierung und Ihr Unternehmen informieren.

4. Jährliche Überwachung

Mit jährlichen Mystery Checks und Vor-Ort-Audits unterstützen wir Sie auch nach der Zertifizierung bei der kontinuierlichen Optimierung Ihrer Prozesse.

5. Re-Zertifizierung

Das Zertifikat hat eine Laufzeit von drei Jahren. Eine Re-Zertifizierung wird analog der Erst-Zertifizierung durchgeführt und bewertet den kontinuierlichen Verbesserungsprozess Ihres Unternehmens und Ihr nachhaltiges Engagement für mehr Qualität.

8. WER PRÜFT MEIN UNTERNEHMEN?

Unsere Auditoren haben jahrelange Berufserfahrung im Qualitätsmanagement und sind täglich in den verschiedensten Branchen bei unseren Kunden vor Ort. Sie sind ausgebildete Servicequalitäts-Auditoren und verfügen über das nötige Fingerspitzengefühl, um mit Ihren Mitarbeitern auf Augenhöhe zu kommunizieren.

9. WAS PRÜFT DER AUDITOR, WIE GEHT ER VOR UND WELCHE FRAGEN STELLT ER?

Unsere Auditoren...

... prüfen verdeckt im Mystery Check das Kundenerlebnis: z. B. wie schnell erhalte ich eine Antwort auf meine E-Mailanfrage? Ist diese individuell und dem Kundenwunsch entsprechend? Ist die Hotline schnell erreichbar und können die Mitarbeiter freundlich weiterhelfen? Welche Qualität hat die Beratung? Wird mein Bedarf ermittelt und werden meine Kundenwünsche erfüllt?

... ermitteln mit Ihnen gemeinsam die Qualität Ihrer

Serviceleistungen und decken gemeinsam mit Ihnen Verbesserungspotenziale für Ihr Unternehmen auf.

... erfragen auch Ihre Servicephilosophie, Ihre Servicestandards, Ihre Kundenbindungsmaßnahmen sowie Ihr Reklamationsmanagement und prüfen, ob dies auch so umgesetzt wird.

Im Anschluss an Mystery Check und Audit erhalten Sie einen Bericht mit wichtigen Hinweisen, welche Sie zur Verbesserung ihrer Leistungen nutzen können. Haben Sie selber Dienstleister, welche für Ihr Kerngeschäft eine wichtige Rolle spielen, so erhalten Sie auch hier wichtige Informationen, die Sie nutzen können, um Ihre Dienstleister besser steuern zu können.

10. WAS PASSIERT IM MYSTERY CHECK?

Bei einem Mystery Check durchläuft ein Auditor unangekündigt als verdeckter Kunde die Servicerouten Ihres Unternehmens. So prüft er z. B. Ihren Internetauftritt, führt Telefonanrufe durch, versendet Emails und nimmt als vermeintlicher Kunde Ihre Dienstleistungen in Anspruch (z. B. als Gast in einem Hotel, als Kunde in einem Möbelhaus, als Kunde eines Internethandels oder als Medizintourist in einem Krankenhaus). Der Mystery Check ist ein Live-Test Ihres Dienstleistungsportfolios und liefert wichtige Hinweise für Sie und das anschließende Audit.

11. WIE MUSS ICH MICH VORBEREITEN? WIE VIEL ZEIT NIMMT DAS IN ANSPRUCH?

Grundsätzlich ist der Aufwand für die Vorbereitung relativ gering. Sie stellen uns vor dem Audit alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung (z. B. Serviceleitfaden, Servicerouten/Servicepunkte und Serviceziele) und benennen einen oder mehrere Auditbeauftragte aus Ihrem Unternehmen, die den Auditor unterstützen und als Ansprechpartner während des Audits in Ihrem Hause dienen.

Der Mystery Check dauert in der Regel 1 – 2 Tage, je nachdem, wie groß Ihr Unternehmen und wie breit Ihre Angebotspalette ist.

Das Audit selber ist abhängig von der Größe Ihres Betriebs

und der Anzahl der Standorte. Für einen Betrieb mit 100 Mitarbeitern, einer Hauptdienstleistung und einem Standort können Sie von ca. einem Tag Mystery Check und 1 Tag Audit ausgehen. Die Dauer der Zertifizierung ist also unternehmensabhängig und dauert in der Regel nur wenige Tage zzgl. Vor- und Nachbereitungszeit.

Kontaktieren Sie uns für ein konkretes Angebot!

12. KANN ICH DURCHFALLEN? UND WAS PASSIERT, WENN ICH DURCHGEFALLEN BIN?

Für die Erteilung des Zertifikats „Geprüfte Servicequalität“ muss Ihr Unternehmen die wesentlichen Forderungen des Servicequalitäts-Standards erfüllen. Klappt dies im ersten Anlauf nicht, so haben Sie die Möglichkeit, in einer bestimmten Zeitspanne Maßnahmen vorzunehmen, um die Soll-Kriterien zu erfüllen. Der Auditor kommt dann ggfs. noch einmal zu Ihnen ins Unternehmen und prüft, ob diese Maßnahmen eingeführt und umgesetzt wurden.

13. WIE KANN ICH DAS PRÜFZEICHEN NUTZEN?

Sie können das Prüfzeichen für **Ihre Werbung nutzen** und von dem hohen Wiedererkennungswert profitieren. Mit dem Prüfzeichen setzen Sie ein Signal im Markt: Sie signalisieren Ihren Kunden, dass Ihre Servicequalität und damit Ihre Kundenorientierung von einem neutralen und weltweit anerkannten Prüfinstitut ausgezeichnet wurde. Durch die individuelle Prüfzeichen-Identifikationsnummer kann sich jeder Interessierte über die Zertifikatsdatenbank **Certipedia** Informationen zu Ihrer Zertifizierung verschaffen.



14. WELCHE VORTEILE HAT DIE ZERTIFIZIERUNG?

- Neutrale externe Sicht auf Ihre Servicequalität: Wie gut sind Sie schon jetzt und wo können Sie noch besser werden.
 - Wettbewerbsvorteil gegenüber Ihren Marktbegleitern durch ein TÜV Rheinland Zertifikat und Prüfzeichen für „Geprüfte Servicequalität“.
 - Die Optimierung Ihrer Dienstleistungsprozesse führt zu begeisterten Kunden und damit verbundenen möglichen Umsatzsteigerungen.
 - Eine exzellente Servicequalität ist ein entscheidender Kauffaktor und die Eintrittskarte in das Geschäft mit dem Kunden, denn gute Bewertungen, Top-Referenzen und positive Mundpropaganda bringen schließlich mehr Kunden und mehr Umsatz.
- Ein hoher Grad an Servicequalität lässt auch die Mitarbeiter zufriedener und motivierter sein und bringt ihnen mehr Spaß am Verkauf.
 - Durch jährlich stattfindende Überwachungsaudits können Sie die Servicequalität Ihres Unternehmens kontinuierlich verbessern und die Kunden von Ihren Leistungen begeistern.
 - Transparenz Ihrer Servicequalität durch die Aufnahme in die Online-Zertifikatsdatenbank [Certipedia](#).

UNSERE EXPERTEN STEHEN IHNEN MIT EINEM KOSTENFREIEN INFORMATIONSGESPRÄCH ZUR VERFÜGUNG. SPRECHEN SIE UNS HIERZU GERNE AN!

ONLINE KONTAKT

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein
51105 Köln
Tel. +49 800 888 2378
Fax. +49 800 888 3296
tuvcert@de.tuv.com
www.tuv.com/servicequalitaet



 **TÜVRheinland**[®]
Genau. Richtig.