

# Geprüfte Servicequalität.

Zeigen Sie Ihrem Kunden, dass er im Mittelpunkt steht.



# Herausforderungen im Dienstleistungssektor.



- Jedes Jahr soll mehr Umsatz & Gewinn generiert werden
- Konkurrenzdruck und Preisdruck steigen
- Der Markt ist gesättigt, es herrscht Verdrängung
- Kundenbedürfnisse wollen verstanden und erfüllt werden
- Kundenbindung wird aufgrund der Markttransparenz immer schwieriger
- Emotionale statt rationale Beweggründe der Kunden / Gäste
- ...



**Wo liegt die Herausforderung bei Ihnen?**

# Innovative Zertifizierung.

Durch Servicequalität nah am Kunden.

- Bewertet die Ergebnisqualität aus Kundensicht, statt aus Unternehmenssicht
  - Mehrumsatz
  - Kosteneinsparungen
  - Erhöhung der Gastzufriedenheit
  - Systematisierung der Gästebegeisterung
- Ohne bürokratische Vorbereitung
- Wenige Dokumentationsanforderungen
- Einmalige Kombination von Mystery Check und offenem Audit mit der Zielsetzung der Zertifizierung



# Servicequalität mit System.

1	Service- verantwortung im Management	>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Serviceprozesse und –abfolgen identifizieren.</li><li>▪ Methoden entwickeln, um Durchführung und Steuerung von Serviceprozessen zu optimieren.</li></ul>
2	Servicestandards	>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Standards und Kernprozesse in Form von Service-Aufgaben formulieren.</li><li>▪ Mit Hilfe von internen Audits regelmäßig Aktualität und Angemessenheit überprüfen.</li><li>▪ Unter Einbeziehung von Kundenvorschlägen die Standards weiterentwickeln.</li></ul>
3	Service- qualifizierung der Mitarbeiter	>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Schulungsmaßnahmen zur Einführung und Sicherstellung der Servicequalität ermitteln.</li><li>▪ Schulungen zur Kundenorientierung und –erwartungen durchführen.</li><li>▪ Einführung eines Begleitsystems für neue Mitarbeiter.</li></ul>
4	Service- verantwortung und -befugnisse	>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verantwortlichkeiten und Befugnisse festlegen.</li><li>▪ Serviceaufgaben und Befugnisse beschreiben.</li><li>▪ Serviceaufgaben und –schnittstellen definieren.</li></ul>
5	Fehler- und Optimierungs- management	>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verfahren zur Reklamationsbearbeitung erstellen.</li><li>▪ Prozesse für Korrekturmaßnahmen und Fehleranalysen entwickeln.</li><li>▪ Handlungsspielräume einräumen.</li></ul>

# Branchenunabhängig.



Einzelhandel



Hotels/ Restaurants



Onlineanbieter



Dienstleister



Apotheken



Möbelhäuser



Technischer Handel



Öffentliche Bäder



Internethandel



Akademien



Baumärkte



Tourismusbranche



Freizeitbranche



Medizintourismus

Gemeinsam.  
Für zufriedene Kunden und Gäste.



**Olaf Seiche**  
Head of Customized Services

TÜV Rheinland Cert GmbH  
Am Grauen Stein  
51005 Köln  
T: + 49 221 806-2781  
M: +49 173 536 73 96  
Olaf.seiche@de.tuv.com  
www.tuv.com