



## Qualitätsmanagement nach ISO 9001 bei Berlitz

Berlitz schreibt seit über 130 Jahren Erfolgsgeschichte – als die große weltweite Marke unter den Anbietern von Sprachkursen und Seminaren mit 64 Standorten alleine in Deutschland. Zu den Zielgruppen gehören Erwachsene und Kinder, Privat- und Geschäftskunden. Um einen gleichbleibend hohen Qualitätsstandard zu garantieren, ließ Berlitz sein Qualitätsmanagementsystem von TÜV Rheinland überprüfen und erhielt eine ISO 9001 Zertifizierung.

### Daten und Fakten

Kunde	Berlitz
Standort	bundesweit, Deutschland
Dienstleistungen	ISO 9001 Zertifizierung des Qualitätsmanagements
Regelwerke, Standards	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001</li> <li>• AZAV (früher: AZWW)</li> </ul>

### Ausgangssituation und Anforderungen

Fremdsprachen entwickeln sich angesichts der Globalisierung zum entscheidenden Faktor für die berufliche Karriere. Das war einer der Auslöser für Berlitz, bereits 2006 ein neues Qualitätsmanagement einzuführen – mit zwei wesentlichen Zielen: Ein gleichbleibend hoher Qualitätsstandard sollte für alle Standorte definiert und dokumentiert (festgeschrieben) und die Kriterien für Bildungsgutscheine der Bundesagentur für Arbeit sollten ebenfalls erfüllt werden.

„Wir haben als Zertifizierungspartner TÜV Rheinland engagiert, da das Unternehmen Renommee hat, am Markt anerkannt ist und einer der Marktführer im Zertifizierungsumfeld ist.“ (Vera Janssen, QM-Beauftragte bei Berlitz)

## Lösungen, Ergebnisse

Positive Resultate waren die Zertifizierung gemäß ISO 9001 und AZAV (Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung). Damit konnte Berlitz seine Marktposition und Wettbewerbsfähigkeit gerade im Bereich der beruflichen Weiterbildung erheblich ausbauen.

*„Es gab viele positive Nebeneffekte. So wurde die Kommunikation mit den Standorten deutlich effizienter und auch die Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit gestaltete sich noch reibungsloser.“*

(Andrew Blair, Berlitz, Quality Manager Europe)

Berlitz wurde offiziell zugelassen, Bildungsgutscheine für Sprachkurse und Seminare zur beruflichen Weiterbildung anzunehmen. Aufgrund der positiven Erfahrungen wurde TÜV Rheinland ebenso für die Zertifizierung der Berlitz-Center in den europäischen Nachbarländern beauftragt. Das kommt vor allem bei den großen internationalen Geschäftskunden sehr gut an. Denn Berlitz steht nicht nur für gleichbleibend hohe Qualitätsstandards in allen Centern, sondern auch für „Bildungscontrolling“, d. h., Maßnahmen sind für den Kunden planbar und Erfolge messbar.

### Vorteile für den Kunden:

- Mehr Effizienz und optimierte Kommunikation.
- Zulassung für die Annahme von Bildungsgutscheinen.

### Wussten Sie schon?

Ein Qualitätsmanagementsystem eignet sich nicht nur für alle Unternehmensgrößen – Vom Start-up bis hin zum Weltkonzern. Sie können ein QM-System auch in jeder Branche angepasst auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens einsetzen. Durch die Zertifizierung schaffen Sie einen Nachweis über die Qualität Ihrer Leistungen und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

## Über TÜV Rheinland

TÜV Rheinland ist ein weltweit führender unabhängiger Prüfdienstleister mit über 140 Jahren Tradition. Unsere Experten prüfen technische Anlagen, Produkte und Dienstleistungen, begleiten Projekte und gestalten Prozesse für Unternehmen. Seit 2006 ist TÜV Rheinland Mitglied im Global Compact der Vereinten Nationen für mehr Nachhaltigkeit und gegen Korruption.

## Immer ein gutes Zeichen. Das TÜV Rheinland Prüfzeichen.



In diesem Zeichen stecken alle relevanten Kundeninformationen über Produkte, Dienstleistungen und Systeme, die von TÜV Rheinland geprüft, zertifiziert oder überwacht werden. Sie sind online jederzeit und überall verfügbar sowie auf Knopfdruck und in Sekundenschnelle nachprüfbar. Das bedeutet stets höchste Transparenz und beste Performance in puncto Sicherheit, Qualität und Verlässlichkeit. Weltweit, systematisch und aufmerksamkeitsstark – kommuniziert durch ein einzigartiges, multifunktionales Zeichen. Das TÜV Rheinland Prüfzeichen.

### Kontakt:

TÜV Rheinland Cert GmbH  
Tel. +49 800 888 2378  
Fax. +49 800 888 3296  
tuvcert@de.tuv.com  
www.tuv.com/managementsysteme

