



# Fragen und Antworten zum Standard „Geprüfte Servicequalität – Sport“

Wir haben häufig gestellte Fragen zu dem Standard „Geprüfte Servicequalität – Sport“ beantwortet. Sie interessieren sich für eine Zertifizierung? **Kontaktieren Sie uns!**

## 1. GEPRÜFTE SERVICEQUALITÄT – SPORT: WAS IST DAS?

Unser Standard „Geprüfte Servicequalität Sport“ dient wie schon unser allgemeiner Qualitätsstandard „Geprüfte Servicequalität“ dazu, Ihr Unternehmen aus Sicht Ihrer Kunden zu analysieren. Der Servicestandard für den Sportbereich richtet sich speziell an Sportclubs und Sportvereine. Eine stärkere Kundenorientierung gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihren Service und Ihre Prozesse zu optimieren und diese Verbesserung mit der Zertifizierung und dem werbewirksamen **TÜV Rheinland Prüfzeichen** sichtbar machen.

[www.tuv.com/servicequalitaet-sport](http://www.tuv.com/servicequalitaet-sport)

 **TÜVRheinland**<sup>®</sup>  
Genau. Richtig.

## 2. FÜR WELCHE BEREICHE EIGNET SICH DAS ZERTIFIKAT?

Unser international gültiger Standard „Geprüfte Servicequalität – Sport“ richtet sich sowohl an Proficlubs als auch an Amateurvereine und deckt sämtliche Sportarten ab. Begeistern Sie durch Ihre exzellente Servicequalität:

- Bei Sportevents
- Bei Großveranstaltungen in Stadien und Arenen
- Im Breiten- und Amateursport
- Im Profisport

## 3. WELCHE VORTEILE BRINGT MIR EINE SERVICEZERTIFIZIERUNG IM SPORTBEREICH?

- Steigerung von Fan- und Zuschauerorientierung
- Einnahmenerhöhung
- Dienstleistercontrolling
- Qualitätsbeweis für Sponsoren
- Erhöhung der Attraktivität und Verbesserung des Image
- Ausgabenorientierung

## 4. WAS IST DIE BESONDERHEIT DER SPORTZERTIFIZIERUNG?

Mit unserer Zertifizierung „Geprüfte Servicequalität Sport“ erhalten Sie, neben der für Zertifizierungen üblichen Expertenmeinung, auch die Meinung von Fans, Kunden, VIPs und Sponsoren. Unsere kompetenten Auditoren liefern Ihnen eine umfangreiche Foto- und Textdokumentation aller überprüften Kriterien. Aufgrund von bspw. Zuschauerbefragungen erhalten Sie darüber hinaus die Einschätzung Ihres Service aus Sicht der Fans und Kunden.

## MIT DER AUDITDOKUMENTATION ERHÄLT DAS MANAGEMENT DER CLUBS EIN EINZIGARTIGES DATENPAKET BESTEHEND AUS:

1

### EXPERTENMEINUNG

Einer umfangreichen Foto- und Textdokumentation aller überprüften Kriterien

2

### FAN/KUNDEN/VIPS/SPONSOREN

Umfassenden Marktforschungsdaten/ Evaluationen aus Sicht verschiedener Stakeholder

## 5. WELCHEN NUTZEN GIBT ES AUSSERHALB DES SPORTBEREICHS?

Neben Vorteilen im Sportbereich führt ein durchgängiges und nachhaltiges Qualitätsmanagement auch zu wirtschaftlichen Erfolg. Hierzu benötigt es eine Kontinuität, die durch eine einmalige Analyse mit ständiger Überwachung geschaffen wird. Unsere Experten bieten dies alles in einer Preis-Leistungsrelation, die folgende zusätzliche Mehrwerte für Ihren Sportclub schafft:

- Die Auswirkung von Qualität und Zufriedenheit auf die Wirtschaftlichkeit Ihres Sportclubs wird erfasst und transparent
- Qualitätsverbesserung der Abteilungsleistung durch bessere Informationen
- Erhalt von Informationen die zur Befriedigung von Stakeholder-Interessen dienen
- Qualitätsprüfung von Lieferanten, wie zum Beispiel Caterer. Die Ergebnisse der Prüfung können als Grundlage für Vertragsverhandlungen genutzt werden.

## 6. WIE SIEHT DER ABLAUF ZERTIFIZIERUNG „GEPRÜFTE SERVICEQUALITÄT SPORT“ AUS?

- 1. Mystery Check** während eines Spieltages im Stadion und gleichzeitig stattfindende Zuschauerbefragung durch unseren Kooperationspartner SLC Management GmbH, dem führenden Unternehmen für Markt-/Meinungsforschung, sowie Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit in der Bundesliga.
- 2. Audit** mit Ergebnisbesprechung der Daten aus der Zuschauerbefragung und dem Mystery Check.
- 3. Zertifikatserteilung** nach Erfüllung der wesentlichen Kriterien der „Geprüften Servicequalität – Sport“
- 4. Halbjährliche Audit Confirmation** durch Zuschauerbefragung und Mystery Check.

## 7. 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 oder nimmt als vermeintlicher Kunde Ihre Dienstleistungen in Anspruch (z. B. Ticketkauf, ).

Der Mystery Check ist ein Live-Test Ihres Dienstleistungsportfolios und liefert wichtige Hinweise für das anschließende Audit.

## 8. WAS PRÜFT DER AUDITOR UND WIE GEHT ER VOR?

Unsere Auditoren...

- ... prüfen die Anreise und Ankunft im Stadion (Ist der Weg zum Stadion ausgeschildert? Wie ist die Parkplatzsituation? Wie laufen die Einlasskontrollen ab? Wie sind die Orientierungshilfen im Stadion?).
- ... ermitteln mit Ihnen gemeinsam die Qualität Ihrer Serviceleistungen und decken gemeinsam mit Ihnen Verbesserungspotenzial auf (z.°B. bei den Themen Merchandising; Speisen und Getränke und Sanitätsanlagen).
- ... schätzen darüber hinaus auch subjektive Dinge ein, wie die Stimmung im Stadion oder das empfundene Sicherheitsgefühl.

Im Anschluss an Mystery Check und Audit erhalten Sie einen Bericht mit wichtigen Hinweisen, welche Sie zur Verbesserung ihrer Leistungen nutzen

können.

#### 9. 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](#)



**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-sport](http://www.tuv.com/servicequalitaet-sport)



 **TÜVRheinland**<sup>®</sup>  
Genau. Richtig.