



Foto: TÜV Rheinland ©

Fragen und Antworten zum „Internationalen Spa Standard“

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

1. FÜR WEN EIGNET SICH DIE ZERTIFIZIERUNG?

Der Standard wurde speziell für Spas, Wellness Hotels und Resorts entwickelt. Während der Zertifizierung werden verschiedene Kriterien geprüft, von der Beratung, über die Ausstattung des Wellnessbereiches bis zur Qualität der Wellnessanwendungen und Buchung sowie des Fitness- und Pflegeangebotes.

2. WELCHE VORTEILE BIETET DER INTERNATIONALE SPA STANDARD?

- Dokumentieren Sie Ihre Qualität als Wellness-Anbieter.
- Gewinnen Sie ein starkes Argument für Ihr Marketing und Ihre Wettbewerbsfähigkeit – mit dem neutralen Qualitätssiegel einer weltweit anerkannten Prüfinstanz.
- Nutzen Sie Verbesserungspotentiale wirksam.
- Überprüfen Sie die Einhaltung von Geschäftsführungsvorgaben.
- Sichern Sie sich das Vertrauen der Gäste.
- Nutzen Sie Umsatzsteigerungspotentiale durch Mehrverkauf.

3. WELCHE PRÜFKRITERIEN WERDEN BEI DER SPA ZERTIFIZIERUNG GEPRÜFT?

Im Verlauf unseres „Internationaler Spa Standard“ Audits überprüfen wir u.a. die folgenden Bereiche:

- Spa-Rezeption
- Beratung und Buchung (Erreichbarkeit, Qualität, Mehrverkauf)
- Anreise / Parkplatzsituation
- Umkleidebereich
- Ausstattung und Zustand des Wellnessbereiches
- Pool
- Sauna
- Ruheraum
- Fitnessbereich
- Anwendungsbereich
- Bistro und Spa-Umgebung
- Flure und Verkehrswege
- Qualität und Auswahl der Wellnessanwendungen
- Managementvorgaben
- Philosophie
- Serviceziele z. B.: Vorgaben zum Umgang mit dem Gast
- Handbuch
- Mitarbeiterqualifikation
- Reklamationsmanagement
- Gästebindung
- Sales und Marketing
- Corporate Design

4. WIE LÄUFT EINE ZERTIFIZIERUNG NACH DEM INTERNATIONALEN SPA STANDARD AB?

1. Dokumentationsprüfung

Unser Auditor prüft, inwieweit Ihre Dokumentation dem Internationalen Spa Standard entspricht.

2. Mystery Check

Ein **Mystery Check** ist fester Bestandteil des Zertifizierungsaudits. Im Rahmen des Mystery Checks durchläuft der Auditor zunächst unerkannt die Servicerouten Ihres Hauses. Nach dem Check Out findet das offene Audit in den einzelnen Bereichen und anschließend das Abschlussgespräch mit dem Management statt. Bei den Folgeaudits kann optional wiederholt ein Mystery Check durchgeführt werden.

3. Zertifizierungsaudit

Sie demonstrieren die praktische Anwendung Ihres Qualitätsmanagementsystems vor Ort. Unsere Auditoren prüfen die Wirksamkeit. Im Rahmen des Zertifizierungsaudits werden Site inspections durchgeführt, Unterlagen gesichtet und Gespräche mit Mitarbeitern geführt.

4. Zertifikatserteilung

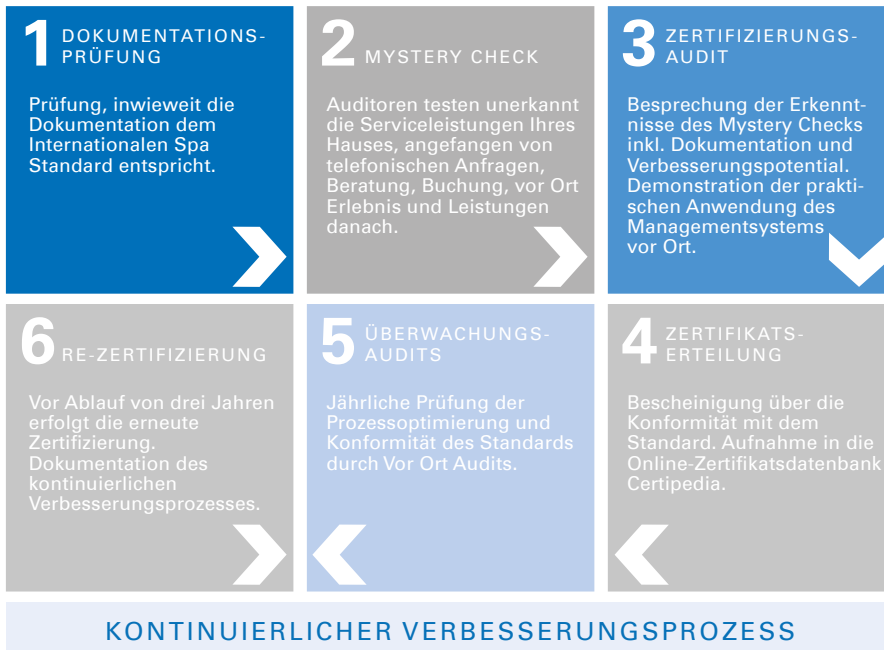
Sind alle Kriterien erfüllt, erhält Ihr Unternehmen das Wellness Zertifikat „Internationaler Spa Standard“. Es bescheinigt die Normenkonformität und Funktionsfähigkeit Ihres Qualitätsmanagementsystems für Spas. Darüber hinaus wird Ihr Unternehmen in unsere **Online-Zertifikatsdatenbank Certipedia** aufgenommen. Erfahren Sie mehr über das Thema „Werben mit TÜV Rheinland“.

5. Überwachungsaudits

Unsere jährlichen Überwachungsaudits unterstützen Sie bei der kontinuierlichen Optimierung der Prozesse und Verbesserung der Qualität.

6. Re-Zertifizierung

Mit der Re-Zertifizierung vor Ablauf von drei Jahren setzen Sie Ihren kontinuierlichen Verbesserungsprozess dauerhaft fort. Ihren Partnern und Gästen dokumentieren Sie nachhaltig Ihr Engagement für mehr Wellness-Qualität.



5. WAS PASSIERT IM MYSTERY CHECK?

Bei einem Mystery Check durchläuft ein Auditor als verdeckter Gast die Servicerouten Ihres Hauses. So prüft er z. B. Ihren Internetauftritt und nimmt als vermeintlicher Gast Ihre Dienstleistungen in Anspruch (z. B. als Gast in einem Hotel, als Gast in Ihrer Sauna und Ihres Fitnessbereichs). Der Mystery Check ist ein Live-Test Ihres Dienstleistungsportfolios und liefert wichtige Hinweise für das anschließende Audit vom Erstkontakt bis zum After Sales.

6. WAS SIND SERVICEPUNKTE UND SERVICEROUTEN?

Servicepunkte sind die Kontaktpunkte, an denen der Gast und das Unternehmen in Kontakt treten, z. B. Internetauftritt, Telefon, Dienstleistungserbringung und Rechnung. Servicerouten sind Bündelungen von Servicepunkten, z.B. an der Rezeption am Gästeempfang, in der Beratung oder bei der Rechnungsstellung.

7. 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 Gästen, dass Ihr Haus und 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.



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/spa



 **TÜVRheinland**[®]
 Genau. Richtig.