



Foto: TÜV Rheinland

# „Geprüfte Servicequalität – Sport“: 1. FC Köln erfolgreich zertifiziert

Namhafte Bundesligavereine haben sich bereits nach dem Standard zertifizieren lassen, um die Servicequalität ihres Sportclubs zu steigern.

Der neue von TÜV Rheinland entwickelte Standard für „Geprüfte Servicequalität – Sport“ soll die Servicequalität von Sportclubs steigern und so maßgeblich zu einem

positiven Zuschauererlebnis und zum wirtschaftlichen Erfolg beitragen. Der 1. FC Köln hat sich den Anforderungen gestellt und die Prüfung erfolgreich bestanden.

## Daten und Fakten

Kunde	1. FC Köln GmbH & Co. KGaA
Standort	RheinEnergieSTADION
Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mystery Check</li><li>▪ Zuschauerbefragung</li><li>▪ Audit</li></ul>
Regelwerke, Standards	Geprüfte Servicequalität – Sport

## AUSGANGSSITUATION UND ANFORDERUNGEN

Der TÜV Rheinland Standard „Geprüfte Servicequalität – Sport“ widmet sich den Themen im Profisportbereich, die einen großen Einfluss auf die Zufriedenheit der Zuschauer, Fans und Besucher haben. Dazu gehören Dienstleistungsorientierung von Mitarbeitern, der Service selbst aber auch Catering im Stadion sowie Merchandising. Das neue Prüfverfahren liefert Sportclubs eine fundierte Basis, eine hohe Serviceleistung bei ihren Veranstaltungen aufzubauen und diese kontinuierlich zu verbessern.

*„In vielen Branchen spielt eine hohe Dienstleistungsqualität eine große Rolle. Auch Vereine können durch sehr gute Servicebereitschaft zu einem gelungenen Gesamterlebnis beitragen.“*

Thomas Biedermann, Personalvorstand der TÜV Rheinland AG.

*„Uns ist wichtig, dass sich unsere Fans im Stadion nicht nur sicher, sondern insgesamt vom FC ernstgenommen und professionell betreut fühlen.“*

Alexander Wehrle, Geschäftsführer des 1. FC Köln.

## LÖSUNGEN, ERGEBNISSE

Die Serviceleistung des 1. FC Köln wurde in einem ausführlichen Prüfverfahren untersucht, welches sowohl die verdeckte Prüfung sowie Zuschauerbefragung während eines Spieltags im Stadion als auch ein eingehendes Audit mit allen Verantwortlichen umfasste. Mithilfe der Ergebnisse dieser eingehenden Prüfung kann die Servicequalität im Stadion und die Wirtschaftlichkeit innerhalb des Clubs verbessert werden.

Für die Prüfung standen sämtliche Service-Bereiche des Sportclubs im Fokus: Vom Ticketverkauf über den Einlass bis hin zu den Zuschauerbereichen auf der Tribüne und den Sanitärbereichen wurden verschiedenste Kriterien geprüft. Auch Sicherheitsaspekte und die Zukunftsfähigkeit des Online-Services sowie das Merchandising standen auf der Prüfliste des TÜV Rheinlands. Weiterhin wurde eine Zuschauerumfrage vom TÜV Rheinland Kooperationspartner SLC Management GmbH und Mystery Checks von TÜV Rheinland Experten durchgeführt. Im finalen Auditverfahren standen dann Organisation und Prozesse für eine optimale Serviceleistung im Fokus.

### VORTEILE FÜR DEN SPORTVEREIN:

- Auswirkungen der Kunden-/Fanzufriedenheit auf Steigerung der Wirtschaftlichkeit auch außerhalb des sportlichen Bereichs.
- Qualitätsprüfung von Lieferanten als Grundlage für Vertragsverhandlungen.
- Informationsgewinn im Bezug auf Stakeholder-Interessen.

### WUSSTEN SIE SCHON?

Beim sogenannten Mystery Check beurteilten TÜV Rheinland Experten den Aufenthalt im RheinEnergieSTADION und den Serviceablauf aus Sicht eines Besuchers. Sowohl der VIP-Bereich als auch die Tribüne sowie der Stehplatzbereich wurden geprüft. Besonders positiv bewertete TÜV Rheinland die stimmungsvolle Atmosphäre im Stadion.

*„Das neue TÜV Rheinland-Zertifizierungsverfahren ist sehr gut dazu geeignet, sich selbst an entscheidenden Punkten der Servicequalität immer wieder zu überprüfen. Über das erfolgreiche Ergebnis des diesjährigen Audits sind wir sehr froh.“*

Alexander Wehrle, Geschäftsführer des 1. FC Köln.



Thomas Biedermann, Personalvorstand bei der TÜV Rheinland AG, überreichte beim Spiel 1. FC Köln - SV Darmstadt 98 das Zertifikat an Alexander Wehrle, Geschäftsführer des 1. FC Köln.



## 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.

TÜV Rheinland Cert GmbH  
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.