



Foto: TÜV Rheinland

Bayer 04 Leverkusen erhält Zertifikat „Geprüfte Servicequalität – Profi-Clubs“

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

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

Erfolg beitragen. Bayer 04 Leverkusen hat sich den Anforderungen gestellt und die Prüfung erfolgreich bestanden.

Daten und Fakten

Kunde	Bayer 04 Leverkusen Fußball GmbH
Standort	BayArena
Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none">▪ Mystery Check▪ Zuschauerbefragung▪ Audit
Regelwerke, Standards	Geprüfte Servicequalität – Sport

AUSGANGSSITUATION UND ANFORDERUNGEN

Da der Profisport stark im Mittelpunkt der Öffentlichkeit steht, bedürfen die Themen Servicequalität und Kundenzufriedenheit einer intensiven Betrachtung. Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit wirken sich auf das Verhalten von Fans und Kunden aus, daher werden ein gutes Stadionmanagement, Catering und Merchandising immer relevanter.

Die Bewertung der Servicequalität der Bayer 04 Leverkusen Fußball GmbH durch TÜV Rheinland Experten wurde durch ein ausführliches Prüfverfahren ermöglicht. Dieses umfasste eine verdeckte Prüfung während Spieltagen, ein Audit mit allen Verantwortlichen und eine Zuschauerbefragung, wobei letztere vom TÜV Rheinland Kooperationspartner SLC Management GmbH durchgeführt wurde. Der neue TÜV Rheinland-Standard „Geprüfte Servicequalität – Sport“ liefert nationalen und internationalen Sportclubs erstmals eine fundierte Basis, eine hohe Serviceleistung bei ihren Veranstaltungen zu etablieren und diese langfristig zu verbessern.

LÖSUNGEN, ERGEBNISSE

Im Prüfungsverfahren evaluierten die TÜV Rheinland Experten in einem ersten Schritt den Ist-Zustand des Services aus der Besucherperspektive. Dazu wurde eine Online- und Face-to-face-Befragung durchgeführt, die verschiedene Kategorien und besucherrelevante Themen wie Ticketing, Verkehr, Stadion, Gastronomie, Eventcharakter und Merchandising abdeckt. Zusätzlich wurde ein Mystery Check an einem Spieltag durchgeführt und unerkannte TÜV Rheinland Mitarbeiter prüften die Serviceprozesse vor Ort. Anschließend wurde ein Zertifizierungsaudit durchgeführt und die positiven Ergebnisse führten zur Vergabe des Zertifikats „Geprüfte Servicequalität – Profi-Clubs“.

„Das ist ein fantastisches Resultat für uns. [...] Es bestätigt uns in unserem Bestreben, alles zu geben, um den Komfort im Stadion stetig zu verbessern und die Infrastruktur der BayArena und des Vereins zum Nutzen unserer Fans und Kunden zu optimieren. Die Zertifizierung diente unter anderem als unabhängige Kontrolle der Baumaßnahmen, die wir im Sommer beispielsweise im Bereich der Toilettenanlagen und der Kioske durchgeführt haben. Das Fazit ist: Wir haben nicht nur dort sehr vieles richtig gemacht!“

Michael Schade, Geschäftsführer der Bayer 04 Leverkusen Fußball GmbH

VORTEILE FÜR DEN SPORTVEREIN:

- Steigerung der Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens auch außerhalb des sportlichen Bereichs.
- Qualitätsprüfung von Lieferanten als Grundlage für Vertragsverhandlungen.
- Informationsgewinn in Bezug auf Stakeholder-Interessen.
- Steigerung der Professionalität durch Aufdecken von Service-Mängeln.

WUSSTEN SIE SCHON?

Beim sogenannten Mystery Check beurteilten TÜV Rheinland Experten den Aufenthalt in der BayArena und den Serviceablauf aus Sicht eines Besuchers. Vom Ticketverkauf über die Verkehrssituation an der Arena, die Hygiene der Toiletten, die Qualität des Essens bis hin zu den Sicherheitskontrollen und der Abreise wurden dabei die Servicerouten durchlaufen und geprüft.

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



 **TÜVRheinland**[®]
Genau. Richtig.