



Foto: TÜV Rheinland

# Geprüfte Servicequalität – Sport beim FC Bayern München

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

Der FC Bayern München hat als erster Profi-Sportclub Deutschlands die Anforderungen des neuen von TÜV Rheinland entwickelten Standards für „Geprüfte Servicequalität – Sport“ erfüllt. Ziel des speziell auf

die Belange des Sports zugeschnittenen Standards ist es, die Servicequalität von Sportclubs zu steigern und so maßgeblich zu einem positiven Zuschauererlebnis und zum wirtschaftlichen Erfolg beizutragen.

## Daten und Fakten

Kunde	Fußball-Club Bayern, München e. V.
Standort	Allianz-Arena
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

Im Profisportbereich haben die Ausbildung und Servicebereitschaft von Mitarbeitern, der Service selbst und die Einrichtung einen großen Einfluss auf die Zufriedenheit der Zuschauer und Besucher. Für ein rundum positives Gesamterlebnis der Zuschauer ist es wichtig, dass die Servicequalität an sämtlichen Kontaktpunkten zwischen Besucher und Sportclub stimmt.

Die Serviceleistung des FC Bayern München wurde in einem ausführlichen Prüfverfahren untersucht, das sowohl die verdeckte Prüfung während Spieltagen sowie ein eingehendes Auditverfahren mit allen Verantwortlichen umfasste. Mithilfe dieser eingehenden Prüfung kann die Servicequalität im Stadion und die Wirtschaftlichkeit innerhalb des Clubs verbessert werden.

## LÖSUNGEN, ERGEBNISSE

Für die Prüfung standen sämtliche Service-Bereiche des Sportclubs im Fokus der TÜV Rheinland-Auditoren: Die Infrastruktur in und um die Münchner Allianz Arena, der Einlass, die Tribünen, die Ausstattung und Services der VIP Lounges sowie die komplette Gastronomie und die Sanitäreinrichtungen. Dazu gehörten auch eine Zuschauerumfrage von einigen tausend Stadionbesuchern, welche vom TÜV Rheinland Kooperationspartner SLC Management GmbH durchgeführt wurde, und ein anschließender Mystery Check durch einen TÜV Rheinland Experten. Im finalen Auditverfahren standen Organisation und Prozesse für eine optimale Serviceleistung im Fokus.

Am Ende eines mehrtägigen Prüfverfahrens schloss der FC Bayern München das gesamte Zertifizierungsverfahren erfolgreich ab und erhält von TÜV Rheinland das Zertifikat „Geprüfte Servicequalität – Profi-Clubs“. Der FC Bayern München ist damit der erste Fußballclub, der erfolgreich von TÜV Rheinland nach dem Standard „Geprüfte Servicequalität – Sport“ geprüft und zertifiziert wurde.

### 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 in Bezug auf Stakeholder-Interessen.

### WUSSTEN SIE SCHON?

Beim sogenannten Mystery Check beurteilten TÜV Rheinland Experten den Aufenthalt in der Allianz Arena 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](http://www.tuv.com/servicequalitaet-sport)



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