

Geprüfte Servicequalität.

Zeigen Sie Ihrem Kunden, dass er im Mittelpunkt steht.



Herausforderungen im Dienstleistungssektor.



- Jedes Jahr soll mehr Umsatz & Gewinn generiert werden
- Konkurrenzdruck und Preisdruck steigen
- Der Markt ist gesättigt, es herrscht Verdrängung
- Kundenbedürfnisse wollen verstanden und erfüllt werden
- Kundenbindung wird aufgrund der Markttransparenz immer schwieriger
- Emotionale statt rationale Beweggründe der Kunden / Gäste
- ...



Wo liegt die Herausforderung bei Ihnen?

Innovative Zertifizierung.

Durch Servicequalität nah am Kunden.

- Bewertet die Ergebnisqualität aus Kundensicht, statt aus Unternehmenssicht
 - Mehrumsatz
 - Kosteneinsparungen
 - Erhöhung der Gastzufriedenheit
 - Systematisierung der Gästebegeisterung
- Ohne bürokratische Vorbereitung
- Wenige Dokumentationsanforderungen
- Einmalige Kombination von Mystery Check und offenem Audit mit der Zielsetzung der Zertifizierung



Servicequalität mit System.

1	Service- verantwortung im Management	>	<ul style="list-style-type: none">▪ Serviceprozesse und –abfolgen identifizieren.▪ Methoden entwickeln, um Durchführung und Steuerung von Serviceprozessen zu optimieren.
2	Servicestandards	>	<ul style="list-style-type: none">▪ Standards und Kernprozesse in Form von Service-Aufgaben formulieren.▪ Mit Hilfe von internen Audits regelmäßig Aktualität und Angemessenheit überprüfen.▪ Unter Einbeziehung von Kundenvorschlägen die Standards weiterentwickeln.
3	Service- qualifizierung der Mitarbeiter	>	<ul style="list-style-type: none">▪ Schulungsmaßnahmen zur Einführung und Sicherstellung der Servicequalität ermitteln.▪ Schulungen zur Kundenorientierung und –erwartungen durchführen.▪ Einführung eines Begleitsystems für neue Mitarbeiter.
4	Service- verantwortung und -befugnisse	>	<ul style="list-style-type: none">▪ Verantwortlichkeiten und Befugnisse festlegen.▪ Serviceaufgaben und Befugnisse beschreiben.▪ Serviceaufgaben und –schnittstellen definieren.
5	Fehler- und Optimierungs- management	>	<ul style="list-style-type: none">▪ Verfahren zur Reklamationsbearbeitung erstellen.▪ Prozesse für Korrekturmaßnahmen und Fehleranalysen entwickeln.▪ Handlungsspielräume einräumen.

Branchenunabhängig.



Einzelhandel



Hotels/ Restaurants



Onlineanbieter



Dienstleister



Apotheken



Möbelhäuser



Technischer Handel



Öffentliche Bäder



Internethandel



Akademien



Baumärkte



Tourismusbranche



Freizeitbranche



Medizintourismus

Gemeinsam.
Für zufriedene Kunden und Gäste.



Olaf Seiche
Head of Customized Services

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein
51005 Köln
T: + 49 221 806-2781
M: +49 173 536 73 96
Olaf.seiche@de.tuv.com
www.tuv.com