

TÜV NORD CERT – Geprüfte Service-Qualität

TÜV NORD CERT GmbH
Große Bahnstr. 31
22525 Hamburg
Tel.: 040 8557-2158

Ist Ihr Unternehmen eine Service-Oase?

Servicequalität und Kundenzufriedenheit sind die wichtigsten Kriterien für den Erfolg im Markt. Gelingt es, den Kunden zufrieden zu stellen, wird er sich wieder für Ihr Unternehmen entscheiden. Ist er begeistert, so wird er Ihr Unternehmen weiterempfehlen. Deshalb müssen Unternehmen auf ganzer Linie überzeugen, wenn Kunden mit einem Anliegen auf sie zukommen.

Für einen guten Service ist es entscheidend, dem Kunden das Gefühl zu vermitteln, dass er ernst genommen und wertschätzt wird. Jedoch wie lässt sich so etwas messen?

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, hat TÜV NORD ein Zertifizierungsverfahren entwickelt, um Ihr Unternehmen bei der Einführung bzw. der kontinuierlichen Verbesserung eines Servicemanagementsystems zu begleiten. Als erfolgreich zertifiziertes Unternehmen können Sie ihre ausgezeichnete Servicequalität durch unser Prüfzeichen „Geprüfte Service-Qualität“ öffentlichkeitswirksam kommunizieren.

Vorteile einer Zertifizierung:

Die Vorteile der Zertifizierung Ihres Unternehmens bestehen aus internen und externen Erfolgsfaktoren:

- Durch eine neutrale Analyse Ihrer Serviceprozesse unter Berücksichtigung der Kundenerwartung identifizieren die TÜV NORD Experten Verbesserungspotenziale für Ihr Servicemanagementsystem.
- Steigern und sichern Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden durch ein kennzahlengesteuertes und nachhaltiges Servicemanagementsystem.
- Mitarbeiter haben die Gelegenheit Verbesserungshinweise zu geben. Dies trägt zur Motivation und Wertschätzung der Mitarbeiter bei.
- Das Zertifikat erhöht die Glaubwürdigkeit Ihrer Serviceaussagen und Serviceversprechen bei Bestands- und Neukunden.

Der wesentliche Vorteil unserer Zertifizierung liegt in der Koordination der verschiedenen Prüfmethoden.

Wer kann zertifiziert werden?

Unser Verfahren ist für alle Unternehmen mit einem hohen Grad an Service- und Kundenorientierung geeignet. Ferner können auch ausgewählte Unternehmensbereiche wie Kundenservice, Call-Center, Vertrieb oder auch interne Servicedienstleister zertifiziert werden.

Wie prüft TÜV NORD?

Unsere anerkannte Prüfmethodik beinhaltet einen Mix aus subjektiven und objektiven Prüfmethoden. Jede Prüfmethode hat ihre Vorteile und Einsatzgebiete:

- Die Dokumentenprüfung dient zur Bestandsaufnahme der Serviceleitlinien und Verfahren.
- Das Audit vor Ort misst die Erfüllung der internen Standards an den TÜV Kriterien.
- Die Kundenbefragung erhebt die individuelle Kundenperspektive.
- Die Mystery Analyse überprüft konkret die spezifische Service- und Beratungsqualität mit standardisierten Testszenarien auf qualitativer Ebene.

Die Anwendung dieser Prüfmethoden ermöglicht eine verlässliche und vor allem detaillierte Aussage über die Servicequalität in Ihrem Unternehmen und über die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Mit unserer Prüfung verschaffen wir uns einen Überblick über die organisatorische und systematische Herangehensweise Ihres Unternehmens an das Thema „Service“.



Welche Anforderung müssen erfüllt werden?

Auf Grundlage des TÜV NORD Prüfstandards für „Geprüfte Service-Qualität“ ermitteln wir die Konformität servicerelevanter Kriterien. Diese Kriterien sind branchenübergreifend und individuell auf die jeweilige Organisationsform anwendbar. Die Zertifizierungskriterien spiegeln Faktoren wie Servicekultur, Serviceversprechen, Servicezuverlässigkeit und Kundenorientierung wieder. Sie greifen zudem Themen wie Mitarbeiterqualifikation und den professionellen Umgang mit Kundenbeschwerden auf.

Der Weg zum Zertifikat



Vorbereitung:

Nachdem Sie uns alle zertifizierungsrelevanten Unterlagen zur Verfügung gestellt haben, erhalten Sie von uns einen Projektablaufplan und den Auditplan. Hierin fassen wir für Sie zusammen, welche Themen des Kriterienkataloges wir mit ausgewählten Mitarbeitern und Führungskräften im Rahmen des Audits vor Ort besprechen werden.

Dokumentenprüfung:

Hierbei überprüfen wir Ihre servicerelevanten Dokumente im Hinblick auf gesetzte Serviceziele, vereinbarte Service Level Agreements, Regelungen zum Umgang mit Kundenbeschwerden, Personalentwicklungsprogramme, interne und externe Kommunikationswege.

Kundenbefragung:

Um einen kundenorientierten Service sicherzustellen, ist es unabdingbar in regelmäßigen Abständen repräsentatives Kundenfeedback zu erheben. Kunden bewerten subjektiv die in der Vergangenheit gesammelten Erfahrungen mit Unternehmen und geben Hinweise für Verbesserungspotentiale.

In Abstimmung mit Ihnen entwickeln wir einen spezifischen Fragebogen, der die Erwartung und die Zufriedenheit Ihrer Kunden hinsichtlich Ihrer Serviceperformance ermittelt und gezielte Optimierungen ableiten lässt. Neben allgemeinen Kriterien der Servicequalität werden auch unternehmensspezifische Fragestellungen mit aufgenommen. Die Kundenbefragung kann schriftlich, telefonisch, vor Ort oder per E-Mail durchgeführt werden.

In Abhängigkeit der zur Verfügung stehenden Kontaktdaten schlagen wir Ihnen eine geeignete Durchführungsmethode vor. Für eine erfolgreiche Zertifizierung muss auf Grundlage einer repräsentativen Stichprobe ein durchschnittliches Ergebnis von mindestens 2,2 (gut) auf einer Skala von 1 bis 5 und eine Weiterempfehlungsquote von mindestens 70 Prozent nachgewiesen werden. Sie haben eine aktuelle und repräsentative Kundenbefragung? Dann

evaluieren wir Ihre vorhandenen Ergebnisse hinsichtlich einer Integrationsmöglichkeit. Wir bewerten in diesem Fall die dahinter stehende Systematik sowie die Auswertung.

Audit vor Ort:

Unsere Auditoren führen in Ihrem Unternehmen nach einem abgestimmten Auditplan Interviews nach der Top-Down Methode durch.

Beispielsweise führen wir Gespräche mit Führungskräften zur Servicestrategie oder zur Definition und Messung der Servicekennzahlen und befragen einzelne Servicemitarbeiter hinsichtlich Servicerichtlinien, Fortbildungsmaßnahmen und den Umgang mit Kundenbeschwerden. Ferner informieren wir uns über die Ermittlung aktueller Kundenanforderungen und deren Berücksichtigung bei Marketing- und Vertriebsaktivitäten.

Auswertung der Prüfungsergebnisse:

Die Ergebnisse der Prüfmethode sowie Hinweise und Verbesserungspotentiale werden für Sie in einem Management Summary zusammengefasst. Wurden im Audit keine Abweichungen entdeckt und das Ergebnis der Kundenbefragung mit gut beurteilt, so gilt die Zertifizierung als bestanden.

Mystery-Analyse (optional)

Mit den Augen der Kunden testen wir tagesaktuell Serviceversprechen und interne Servicerichtlinien. Beispielsweise prüfen wir die Servicequalität insbesondere am Point of Sale, wie beispielsweise die Beratungssituation in der Bank- oder Versicherungsfiliale, im Mobilfunk-Shop, in der Reiseagentur oder Werkstatt auf Herz und Nieren. Im Mittelpunkt steht hier vor allem das Gespräch mit dem Mitarbeiter, deren Beratungs- und Verkaufsqualität wird beim Mystery Shopping durch anonyme Testkäufer unter die Lupe genommen. Unsere aussagekräftige Auswertung der Mystery-Analysen gibt ein objektives Bild über die Einhaltung definierter Servicestandards und zeigt Optimierungspotenzial auf.