

TÜV NORD CERT – Zertifizierung „Geprüfte Service-Qualität“

Gerade in wettbewerbsintensiven Marktumfeldern, in denen die Abgrenzung von Konkurrenten durch Angebot und Preis schwerfällt, kommt der Service-Qualität eine entscheidende Bedeutung zu: Verbraucher wählen bevorzugt denjenigen Anbieter, bei dem sie sich optimal beraten und bedient fühlen.

Hier können Unternehmen mit dem Prüfzeichen „Geprüfte Service-Qualität“ auf sich aufmerksam machen: Eine erfolgreiche Zertifizierung durch TÜV NORD CERT dokumentiert, dass der Service nichts zu wünschen übrig lässt. Auf diese Weise wird die Gewinnung neuer und die Bindung bestehender Kunden erleichtert.



Zielgruppen für die Zertifizierung

Die Zertifizierung „Geprüfte Service-Qualität“ richtet sich an Unternehmen aus der Dienstleistungsbranche und alle Firmen mit serviceintensiven Tätigkeiten wie beispielsweise Reisebüros, Versicherungen, Autohäuser, Call-Center etc. Die Inhalte der Prüfung sind branchenübergreifend und umfassen alle relevanten Punkte, deren Einhaltung eine hohe Service-Qualität gewährleisten. Dazu zählen unter anderem Kompetenz, Höflichkeit, Glaubwürdigkeit, Sicherheit, Kontakt-Komfort, Stil der Kommunikation, Verständnis und Zuverlässigkeit.

Optional bietet TÜV NORD CERT ergänzende Mystery-Analysen an: In Testkäufen und Testberatungen werden servicerelevante Situationen zwischen Unternehmen und Kunden beurteilt. Hier finden auf Wunsch auch unternehmensspezifische Kriterien Berücksichtigung, um Optimierungspotenziale so konkret wie möglich aufzuzeigen.

Vorteile der Zertifizierung

Ein erfolgreiches Audit durch TÜV NORD CERT bietet vielfältige Vorteile:

- TÜV NORD CERT leistet Unterstützung bei der Einführung oder Optimierung eines effizienten Servicemanagements.
- Wege zur Verbesserung des Services werden aufgezeigt; das Controlling des Servicemanagements wird erleichtert.
- Die Ergebnisse der Zertifizierung werden in einem Management Review zusammengefasst; die Unternehmensführung bekommt so Unterstützung für strategische Entscheidungen.
- Das Prüfzeichen „Geprüfte Service-Qualität“ verfügt über eine starke Außenwirkung, lässt sich für verschiedenste Marketingmaßnahmen nutzen und erleichtert die Abgrenzung vom Wettbewerb.

Voraussetzungen für eine Zertifizierung

Der Kriterienkatalog zur Zertifizierung der Service-Qualität setzt sich aus folgenden Elementen zusammen:

- Anforderungen an die Führungsebene: Servicestrategien, Servicekultur, Planung, Kapazitäten
- Anforderungen an die operativen Bereiche: Qualifikation der Mitarbeiter, Umsetzung der Servicestrategie etc.
- Professioneller Umgang mit Reklamationen: Wie wird die Stimme des Kunden wahrgenommen?

Unser Know-how für Ihren Erfolg

TÜV NORD CERT ist ein anerkannter und zuverlässiger Partner für Prüf- und Zertifizierungsdienstleistungen. Unsere Sachverständigen und Auditoren verfügen über fundiertes Wissen und haben grundsätzlich eine Festanstellung bei TÜV NORD. Hierdurch sind Unabhängigkeit und Neutralität sowie Kontinuität bei der Betreuung unserer Kunden gewährleistet. Der Vorteil für Sie liegt auf der Hand: Unsere Auditoren begleiten und unterstützen die Entwicklung Ihres Unternehmens und geben Ihnen ein objektives Feedback.

Der Weg zum Zertifikat



Haben wir Ihr Interesse geweckt?

**Dann senden Sie uns diese Antwort per Fax zu.
Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen.**

Ja, ich interessiere mich für die Zertifizierung „Geprüfte Service-Qualität“. Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf.

Absender (bitte in Blockschrift)

Unternehmen

PLZ/Ort

Frau/Herr

Telefon

Position

Telefax

Straße

E-Mail

TÜV NORD CERT GmbH
Herr Michael Brandmaier
Große Bahnstraße 31
22525 Hamburg
Tel.: 040 8557-2158
Fax: 0511 986-2899 1900
info.tncert@tuev-nord.de
www.tuev-nord-cert.de