



Qualität als Erfolgsfaktor

Qualität ist heute ein fester Bestandteil jeder Unternehmensstrategie und ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Um Kundenerwartungen zu verstehen, zu erfüllen und sie zu übertreffen, bedarf es nicht nur des Wunsches nach Qualität, sondern auch der praktischen Umsetzung von Qualitätsstandards und -methoden. Der wachsende Konkurrenzdruck in den Sportorganisationen verbunden mit der deutlich wachsenden Angebotsfülle und –vielfalt in der Sportlandschaft sowie ein verändertes Sport- und Freizeitverhalten der Konsumenten erfordern eine deutlich stärkere Dienstleistungsorientierung der Anbieter auf dem Sportmarkt.

**„Qualität ist ein Prozess,
der beim Mitarbeiter beginnt und beim Kunden endet.“**

Geprüfte Servicequalität im Sport

Kunden- und serviceorientierte Unternehmensentwicklung ist eine Herausforderung, für die **SPORT-CHECKS.DE** die Zertifizierung „Geprüfte Servicequalität im Sport“ entwickelt hat. Dieses Angebot prüft das Servicemanagement, das hinter der erbrachten Dienstleistungsqualität steht, sowie die Wirkung der erbrachten Leistung auf die Kunden. In mehreren Schritten wird geprüft, inwiefern Servicequalität und Servicezuverlässigkeit gelebt werden, wie mit Kundenfeedback umgegangen wird und welche Maßnahmen zur serviceorientierten Personalentwicklung mit welchem Erfolg ergriffen werden. Ein umfassendes Gutachten zeigt die Potenziale der Prozesse und Ressourcen des Unternehmens in Bezug auf Servicequalität auf und liefert wertvolle Informationen, um diese effektiv und nachhaltig zu verbessern. Dieser Bericht wird damit zu einem wertvollen Instrument der serviceorientierten Unternehmensentwicklung und ein erster Schritt hin zu Service Excellence.

Der Ablauf



Vor Ort Gespräch

Beim Vor Ort Termin besuchen wir Ihre Organisation und stimmen die Vorgehensweise mit Ihnen ab. Wir überprüfen die Übereinstimmung Ihrer kommunizierten Angebote mit dem tatsächlich erbrachten Service anhand eines Kriterienkataloges.

-  Selbstauskunft zum Unternehmen
-  Absprache des Zertifizierungsablaufes

Qualitäts-Check

Der Qualitätscheck beinhaltet die Überprüfung vorhandener Unterlagen und Vorgaben zur Bewertung von Dienstleistungsservice und -orientierung.

-  Dokumentenprüfung
-  Organigramm
-  Serviceversprechen
-  Broschüren, Flyer

Mystery Check

Bei dem Mystery Check führen unsere Experten mehrere Testanrufe, Test-E-Mails oder vor Ort-Tests durch. Die Inhalte werden mit Ihnen abgestimmt.

-  Testberatungen
-  Testanrufe
-  Testkorrespondenz per Email

Kunden-/Mitgliederbefragung

Ein repräsentatives Kunden-/Mitgliederfeedback ist notwendig, um einen kundenorientierten Service zu erbringen. Die Kunden-/ Mitgliederbefragung wird anhand eines standardisierten Fragebogens durchgeführt. Gerne berücksichtigen wir dabei Ihre individuellen Wünsche.

-  telefonisch
-  per Brief
-  Online
-  face to face

Audit vor Ort

Wir führen in Ihrer Organisation nach einem abgestimmten Auditplan Interviews durch. So führen wir Gespräche mit Führungskräften und Mitarbeitern zur Servicestrategie. Wir befragen einzelne Servicemitarbeiter hinsichtlich Servicerichtlinien, Fortbildungsmaßnahmen und den Umgang mit Beschwerdemanagement. Wir informieren uns über die Ermittlung aktueller Mitglieder- und Gästeanforderungen und deren Berücksichtigung bei den geplanten und durchgeführten Marketingaktivitäten.

Interviews zu:

-  Servicestrategie
-  Servicekennzahlen
-  Beschwerdemanagement
-  Fortbildungsmaßnahmen
-  Marketingmaßnahmen

Gutachten

Die Ergebnisse der einzelnen Bausteine sowie Hinweise und Verbesserungspotenziale werden für Sie in einem Management Summary zusammengefasst. Werden im Audit keine Abweichungen entdeckt und die Ergebnis der Kunden-/ Mitgliederbefragung mit gut beurteilt, so gilt die Zertifizierung „geprüfte Servicequalität im Sport“ als bestanden.

-  Qualitativ
-  Quantitativ
-  Erstellung der Management Summary

Dauer

-  ca. 4-8 Wochen
-  je nach Größe der Organisation und Umfang der Kunden-/Mitgliederbefragung

Unsere Angebote

-  Zertifizierung „Geprüfte Servicequalität im Sport“
-  Qualitätschecks Golf
-  Qualitätschecks Tennis
-  Qualitätschecks Sport
-  Qualitätschecks Fitness und Wellnes
-  Gastronomiechecks
-  Mystery Tests

Der Nutzen für Ihre Organisation

Neben der Bewertung Ihrer Sportorganisation durch die Mitarbeiter- und Mitglieder-/Kundenbefragung erhalten Sie auch eine Beurteilung durch unabhängige Experten für Service- und Dienstleistungsqualität. Die gewonnenen Erkenntnisse aus den unterschiedlichen Perspektiven können Sie sowohl für die interne Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern und Mitgliedern als auch für die externe Kommunikation mit potentiellen Neukunden und weiteren Zielgruppen nutzen. Zudem liefern die Ergebnisse Ihnen wesentliche Ansatzpunkte für die Optimierung von Qualitätsaspekten in Ihrer Organisation.

Nutzen für die nach innen gerichtete Kommunikation mit Mitarbeitern und Mitgliedern:

- Das Team und die Mitglieder erhalten ein Feedback zur Servicequalitätsbeurteilung Ihrer Organisation.
- Die Beurteilung schafft Transparenz hinsichtlich der internen Stärken und Optimierungspotenziale aus Kunden- und Expertensicht mit dem Ziel der ständigen Serviceverbesserung.
- Sie steigern die Mitarbeitermotivation durch regelmäßiges Feedback.
- Die Beurteilung kann Teil eines variablen Vergütungssystems für Mitarbeiter sein.

Nach außen bzw. an Kunden gerichtete Kommunikation:

- Gäste erhalten auf einen Blick eine Einschätzung über die Servicequalität Ihrer Sportorganisation.
- Sie können eine aktuelle Berechnung der Gesamtnote Ihrer Organisation auf Grundlage von Gästebewertungen durch Befragungen vornehmen.
- Durch eine neutrale Analyse Ihrer Serviceprozesse und unter Berücksichtigung der Kundenerwartung identifizieren wir Verbesserungspotenziale für Ihr Servicemanagementsystem.