

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

1. Qualitätschecks Golf

Der Ablauf:

½ Tag Vor Ort Termin

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

-  **Dokumentenprüfung**
-  **Organigramm**
-  **Mitarbeiterqualifikation**
-  **Serviceversprechen**
-  **Broschüren, Flyer**
-  **Homepage**

½ - 1/1 Tag Mystery Check

Bei dem Mystery Check führen unsere Experten mehrere Testanrufe, Test-E-Mails und vor Ort-Tests durch. Die Inhalte werden mit Ihnen abgestimmt. Folgende Bereiche können überprüft werden:

-  **Platz / Plätze**
-  **Trainingsmöglichkeiten**
-  **Gastronomie**
-  **Clubhaus/Umkleide**
-  **ProShop**
-  **Frontoffice**
-  **Management**
-  **Golfschule**

½ Tag Analyse – Auswertung – Reporting

2. Qualitätschecks Tennis

Der Ablauf:

½ Tag Vor Ort Termin

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

-  Dokumentenprüfung
-  Organigramm
-  Mitarbeiterqualifikation
-  Serviceversprechen
-  Broschüren, Flyer
-  Angebote
-  Homepage
-  Platzausstattung (Überprüfung DIN)
-  Clubhaus
-  Frontoffice
-  Tennisschule

½ - 1/1 Tag Mystery Check (Optional)

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

½ Tag Analyse – Auswertung – Reporting

3. Qualitätschecks Sport- und Freizeitanlagen

Der Ablauf:

½ Tag Vor Ort Termin

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

-  Dokumentenprüfung
-  Organigramm
-  Mitarbeiterqualifikation
-  Serviceversprechen
-  Broschüren, Flyer
-  Angebote
-  Homepage
-  Platz- und Hallenausstattung (Überprüfung DIN)
-  Clubhaus
-  Frontoffice
-  Kursangebote

½ - 1/1 Tag Mystery Check

Bei dem Mystery Check führen unsere Experten mehrere Testanrufe, Test-E-Mails und vor Ort-Tests durch. Die Inhalte werden mit Ihnen abgestimmt. Folgende Bereiche können überprüft werden:

-  Anlage
-  Gastronomie
-  Angebote
-  Service
-  Kursangebote

½ Tag Analyse – Auswertung – Reporting

4. Qualitätschecks Fitness- und Wellness-Anlagen

Der Ablauf:

½ Tag Vor Ort Termin

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

-  Dokumentenprüfung
-  Organigramm
-  Mitarbeiterqualifikation
-  Serviceversprechen
-  Broschüren, Flyer
-  Angebote
-  Homepage
-  Ausstattung (Überprüfung DIN 33961 ff)
-  Frontoffice
-  Kursangebote

½ - 1/1 Tag Mystery Check

Bei dem Mystery Check führen unsere Experten mehrere Testanrufe, Test-E-Mails und vor Ort-Tests durch. Die Inhalte werden mit Ihnen abgestimmt. Folgende Bereiche können überprüft werden:

-  Gastronomie
-  Angebote
-  Service
-  Kursangebote

½ Tag Analyse – Auswertung – Reporting

5. Qualitätschecks Sportgastronomie Check

Der Ablauf:

½ Tag Vor Ort Termin

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

-  Dokumentenprüfung
-  Organigramm
-  Mitarbeiterqualifikation
-  Serviceversprechen
-  Broschüren, Flyer
-  Angebote
-  Homepage

½ - 1/1 Tag Mystery Check

Bei dem Mystery Check führen unsere Experten mehrere Testanrufe, Test-E-Mails und vor Ort-Tests durch. Die Inhalte werden mit Ihnen abgestimmt. Folgende Bereiche können überprüft werden:

-  Personal
-  Speise- und Getränkekarte
-  Service
-  Qualität der Speisen und Getränke
-  Wartezeiten
-  Rechnung

½ Tag Analyse – Auswertung – Reporting