



Management Service

Mehr Sicherheit.  
Mehr Wert.

## Kundenbegeisterung durch exzellenten Service

ServiceExcellence: Eine TÜV SÜD-  
geprüfte Servicezertifizierung

### Kunden begeistern

#### Ein Unternehmen überrascht seine Kunden durch positive Emotionen

Zufriedene Kunden und guter Service sind bereits selbstverständlich und Basis für den wirtschaftlichen Erfolg. Ziel ist jedoch eine intensive Kundenbindung. Denn zufriedene Kunden sind noch lange keine treuen Kunden. Eine starke Bindung entsteht nämlich erst aus wirklicher Überzeugung und exzellenter Servicequalität.

### Zertifizierungsleistung „ServiceExcellence“

#### Begeisterung bei Kunden auslösen

Für diese Zertifizierung, die sowohl den systemischen als auch emotionalen Begeisterungsfaktor aufgreift, bietet die TÜV SÜD Management Service GmbH seit 2014 den neuen Standard „ServiceExcellence“ an. Dieser basiert auf dem seit 2004 bestehenden Standard TÜV SÜD-geprüfte Servicequalität, bei dem die Serviceprozesse in Unternehmen überprüft werden und Feedback vom Kunden eingeholt wird. ServiceExcellence unterscheidet sich von Servicequalität in dem Punkt, dass es gezielt die Begeisterung misst, die ein angebotener Service bei Kunden auslöst.

### Prüfung und Zertifizierung von ServiceExcellence

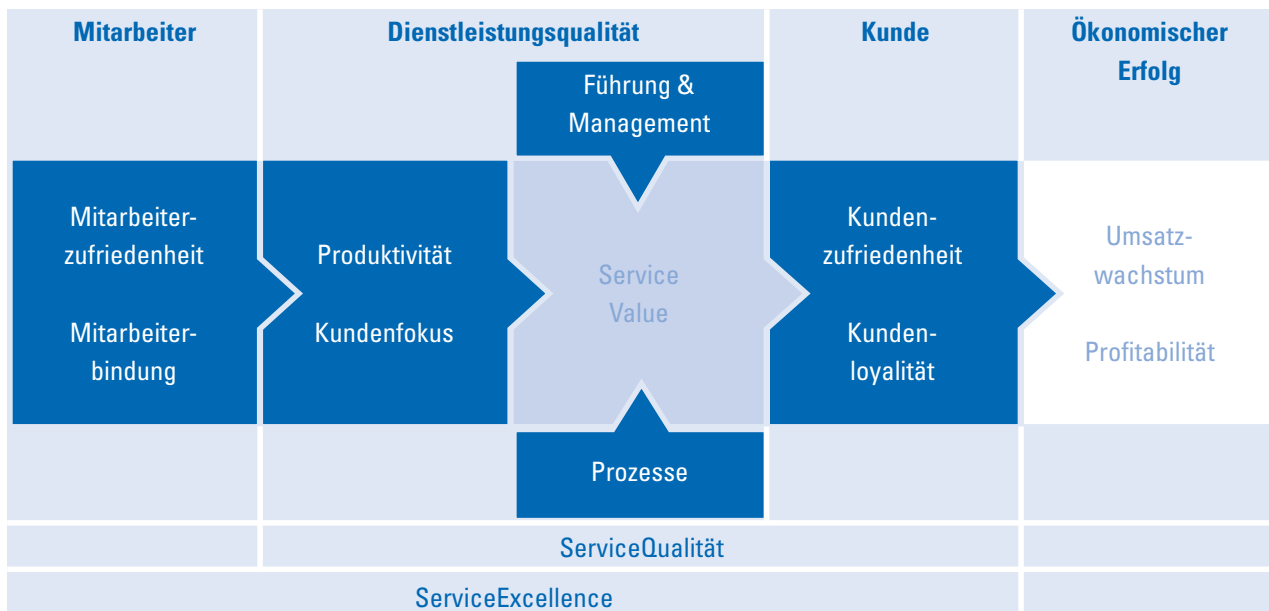
ServiceExcellence prüft und bewertet die vier Aspekte:

- Servicekultur
- Servicezuverlässigkeit
- Umgang mit Beschwerden/Reklamationen
- Qualifikation der Mitarbeiter unter dem Gesichtspunkt „Begeisterung“

Hierbei kommen jährlich verschiedene Prüfmethode zum Einsatz:

- Jährliches Audit vor Ort
- Jährliche fortlaufende Kundenbefragung
- Jährliche qualitative Expertenbewertung
- Jährliche Dokumentenprüfung
- Mitarbeiterbefragung (alle zwei Jahre)
- Partnerbefragung (alle zwei Jahre)

Dies ermöglicht eine ganzheitliche Bewertung über die Servicemanagementprozesse im Unternehmen. Kriterienübergreifend prüft die TÜV SÜD Management Service GmbH im jährlichen Abstand und fordert die Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung.



Die Ergebnisse aus den einzelnen Prüfmethode werden in einem Gesamtprüfbericht übersichtlich zusammengefasst und verdeutlichen, wo es Verbesserungspotenziale zur Optimierung des Servicemanagements gibt. Bestandteil dieses Berichts ist ein „Prüfbericht Cockpit“, in dem Auditresultate durch das Ampelsystem kompakt dargestellt werden und aus dem wir Benchmarkdaten generieren können.

#### Im Mittelpunkt: der Mitarbeiter

Besonders wichtig ist dabei: Die Mitarbeiter eines Unternehmens müssen die Maßnahmen auch mittragen und weiterentwickeln. Denn nur loyale und motivierte Mitarbeiter machen Kunden zu überzeugten Fans und sind die besten Botschafter für Begeisterung.

Kundenbegeisterung und Vertrauen sind somit die beste Basis für langfristige Kundenbeziehungen und den Unternehmenserfolg – und machen gute Unternehmen zu sehr guten Unternehmen!

#### Für wen ist ServiceExcellence geeignet?

Unternehmen, die bereits Erfahrung mit Managementsystem-Zertifizierungen haben, erhalten durch ServiceExcellence neue Impulse. So bekommen Unternehmen nicht nur wertvolles Feedback vom Kunden, sondern auch von Mitarbeitern und Partnern. Aber auch Unternehmen, die noch nicht zertifiziert sind, bietet ServiceExcellence einen echten Mehrwert, ein SQ-Zertifikat ist nicht Voraussetzung.

#### Erfolgsfaktor Service Profit Chain

Service- und Kundenorientierung sind heute entscheidende Faktoren für wirtschaftlichen Erfolg und spielen im nationalen und internationalen Wettbewerb mehr und mehr eine Rolle. Die Service Profit Chain bildet alle Merkmale eines funktionierenden Servicemanagements ab. Sie beschreibt, wie die Interessen von Unternehmensleitung, Mitarbeitern und Kunden so in Einklang gebracht werden, dass dies den ökonomischen Erfolg eines Unternehmens steigert. Bei der Realisierung der einzelnen Bausteine und deren kontinuierlicher Optimierung unterstützen wir Sie mit verschiedenen Zertifizierungsleistungen.

#### Service-Zertifikate und Siegel gibt es viele. Was ist beim TÜV SÜD also anders?

Ganz einfach: Unser hoher Anspruch und unser hohes Qualitätsdenken. Diese in unserer Unternehmensphilosophie verankerten Leitlinien fließen auch in die von uns angebotenen Leistungen. Denn wie kaum ein anderes Unternehmen verbinden die Menschen mit dem TÜV SÜD und dem blauen Oktagon Glaubwürdigkeit und Zuverlässigkeit. Daher wird unser Prüfzeichen bei Betrachtern als besonders positiv wahrgenommen – wie Studien immer wieder belegen.