

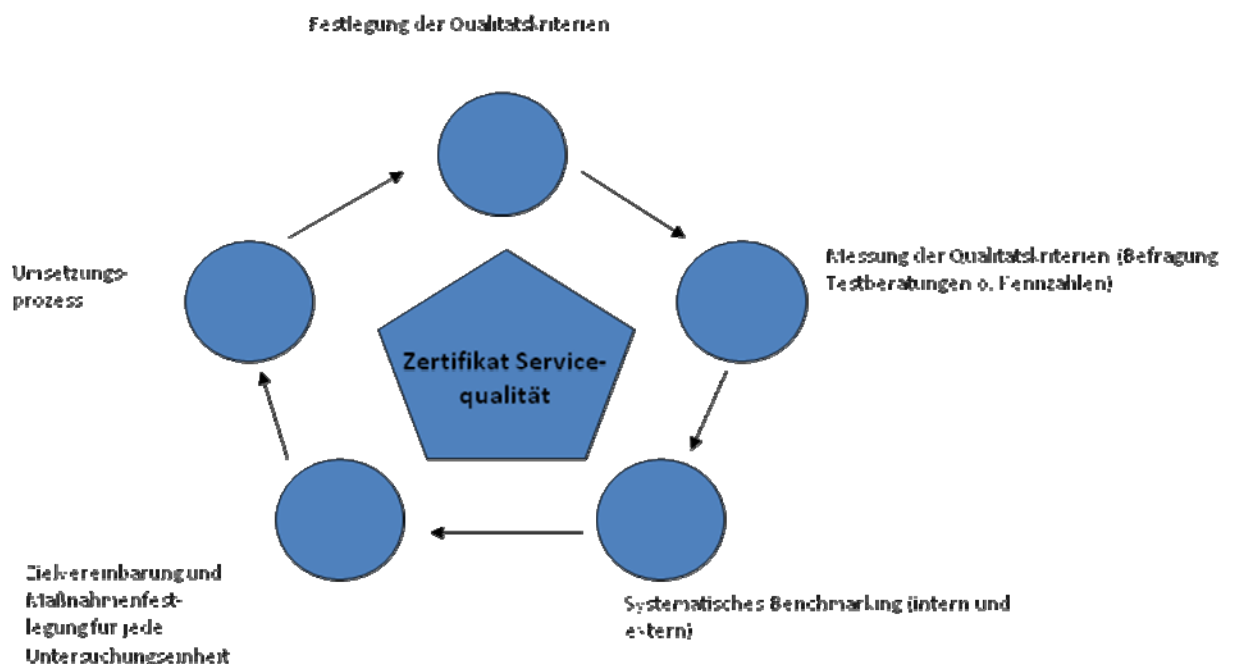
### Zertifizierung von Qualitätsentwicklung in Kooperation mit dem TÜV Saarland

Die Auseinandersetzung mit der eigenen Dienstleistungsqualität ist für Unternehmen ein wichtiger Erfolgsfaktor. Zur Dokumentation eigener Anstrengungen und in der Auseinandersetzung mit (möglichen) externen Tests ist eine Zertifizierung des Qualitätsentwicklungsprozesses eine wichtige Unterstützung.

Eine Systematisierung und Zertifizierung des Qualitätsentwicklungsprozesses bietet folgenden Nutzen:

- Eine Verbesserung der Qualität im Kundenkontakt verstärkt die Kundenbindung und erhöht damit die Wettbewerbsfähigkeit.
- Unternehmen steigern ihre Kundenorientierung und ihre Schlagkraft am Markt.
- Die Auseinandersetzung mit der Qualitätsthematik kann in PR und Werbung genutzt werden.

Ausgangspunkt der Qualitätsentwicklung ist der Regelkreis der Qualitätsentwicklung:



Dieser Prozess kann als Ganzes zertifiziert und mit dem TÜV Siegel für eine geprüfte Kundenberatung zertifiziert werden. Qualiance arbeitet in diesem Bereich mit dem TÜV Saarland zusammen, der mit seinem Siegel „TÜV Service Tested“ auf der Basis von Kundenzufriedenheitsmessungen bereits eine Vielzahl von Unternehmen ausgezeichnet hat.

Der Ansatz zur Zertifizierung von Servicequalität geht weiter, da nicht nur die Kundenzufriedenheit gemessen wird, sondern das systematische Zustandekommen von Kundenzufriedenheit untersucht und zertifiziert wird.

Prüfpunkte sind:

- Kommunikationsmittel müssen wahr und vollständig sein
- Die Dienstleistung unterliegt einem dokumentierten Prozess
- Die Beratung der Kunden erfüllt vorgegebene Standards hinsichtlich Bedarfsermittlung, Produktempfehlung und Abschlussberatung
- Das Unternehmen gewährleistet auf der Basis von Messergebnissen eine systematische Abarbeitung von erkannten Defizitfeldern

Die Prüfung der Punkte erfolgt durch eine Kombination aus interner Auditierung und externer Überprüfung durch Testberatungen. Wenn alle Prüfpunkte positiv beschieden werden können, wird das Zertifikat für geprüfte Beratung vergeben.

Das Unternehmen kann das Zertifikat in der internen und externen Kommunikation nutzen, um damit die aktive Auseinandersetzung mit dem Thema Qualität zu dokumentieren.

Vorteile sind:

- Zertifizierung eines systematischen Qualitätsentwicklungsprozesses
- Verbesserung der Kundenberatung
- Aktualisierung der Qualitätsthematik nach innen
- Werbliche und PR-Außenwirkung für das gesamte Unternehmen

Wenn Sie wissen möchten, wie Sie eine Zertifizierung der Kundenberatung für Ihr Unternehmen erreichen können, so sprechen Sie uns bitte an.