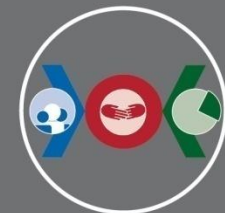




# MARKT- UND SERVICEBERATUNG



## Ergebnispräsentation Qualitäts- & Servicechecks 2012 Beispiel GmbH

1. Informationen zur Durchführung

2. Ergebnisdarstellung

3. Vergleich Welle 2012 – Welle 2011

4. Analyse der Ergebnisse

5. Handlungsempfehlungen

6. Kontakt

# 1. Information zur Durchführung

## ■ Ziele:

- Objektive Messung der Qualität und des Services auf einer Großveranstaltung
- Vergleich von Testwelle 2012 mit Testwelle 2011 zu Kontroll-/Monitoring-Zwecken

## ■ Methode:

- Durchführung von insgesamt 900 Qualitäts- und Servicechecks
- Ermittlung der Reinigung in unterschiedlichen Bereichen, zu unterschiedlichen Tageszeiten und Wochentagen
- Messung des Services in unterschiedlichen Bereichen der Leistungserstellung nach durch Beobachtungen und durch qualitative Interviews

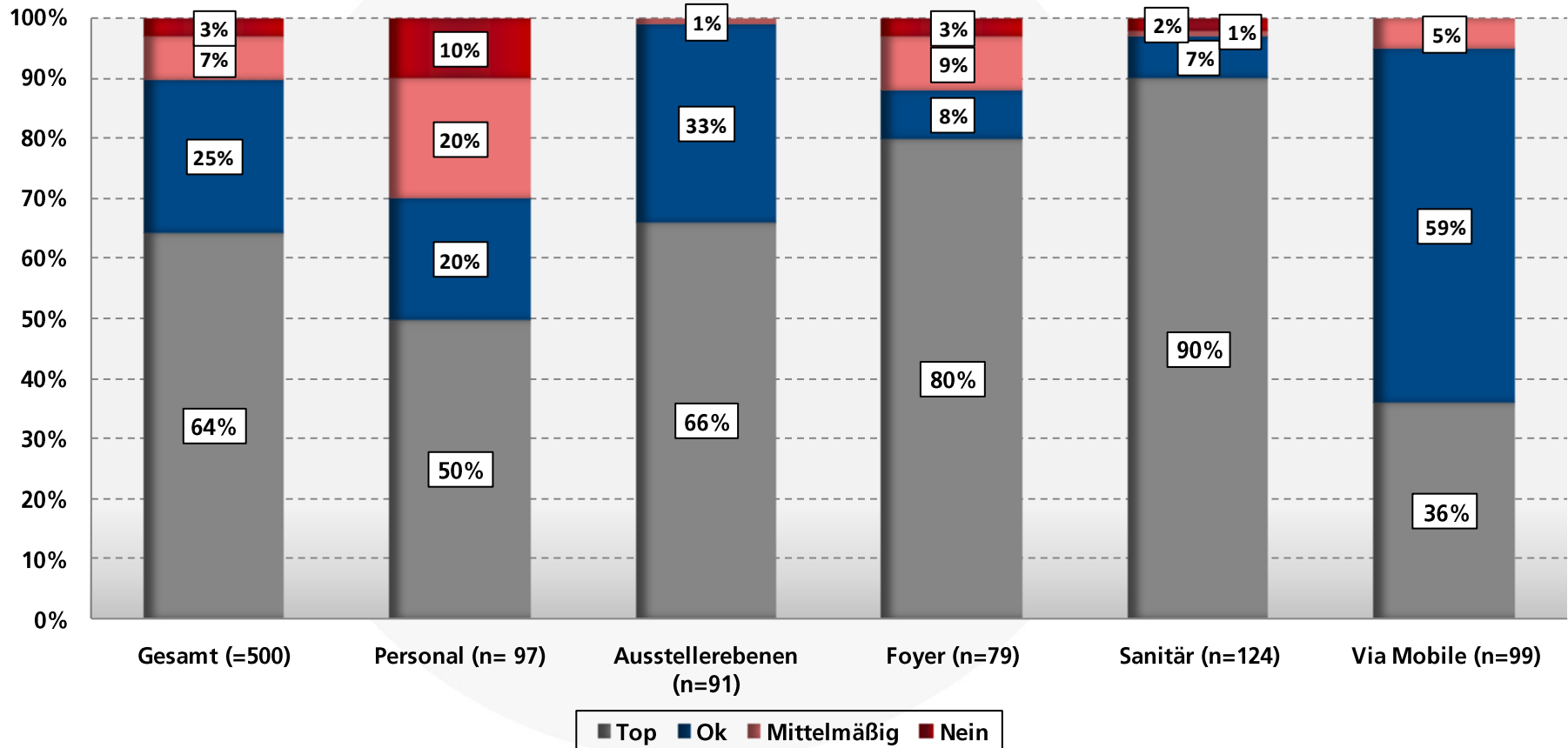
## ■ Zeitraum:

- Testwochen vom 08. - 22. Mai 2012
- Testzeitfenster: Montag - Freitag, 8:00 -16:00 Uhr

# 2. Ergebnisdarstellung

## 2.1 Auswertung Gesamt

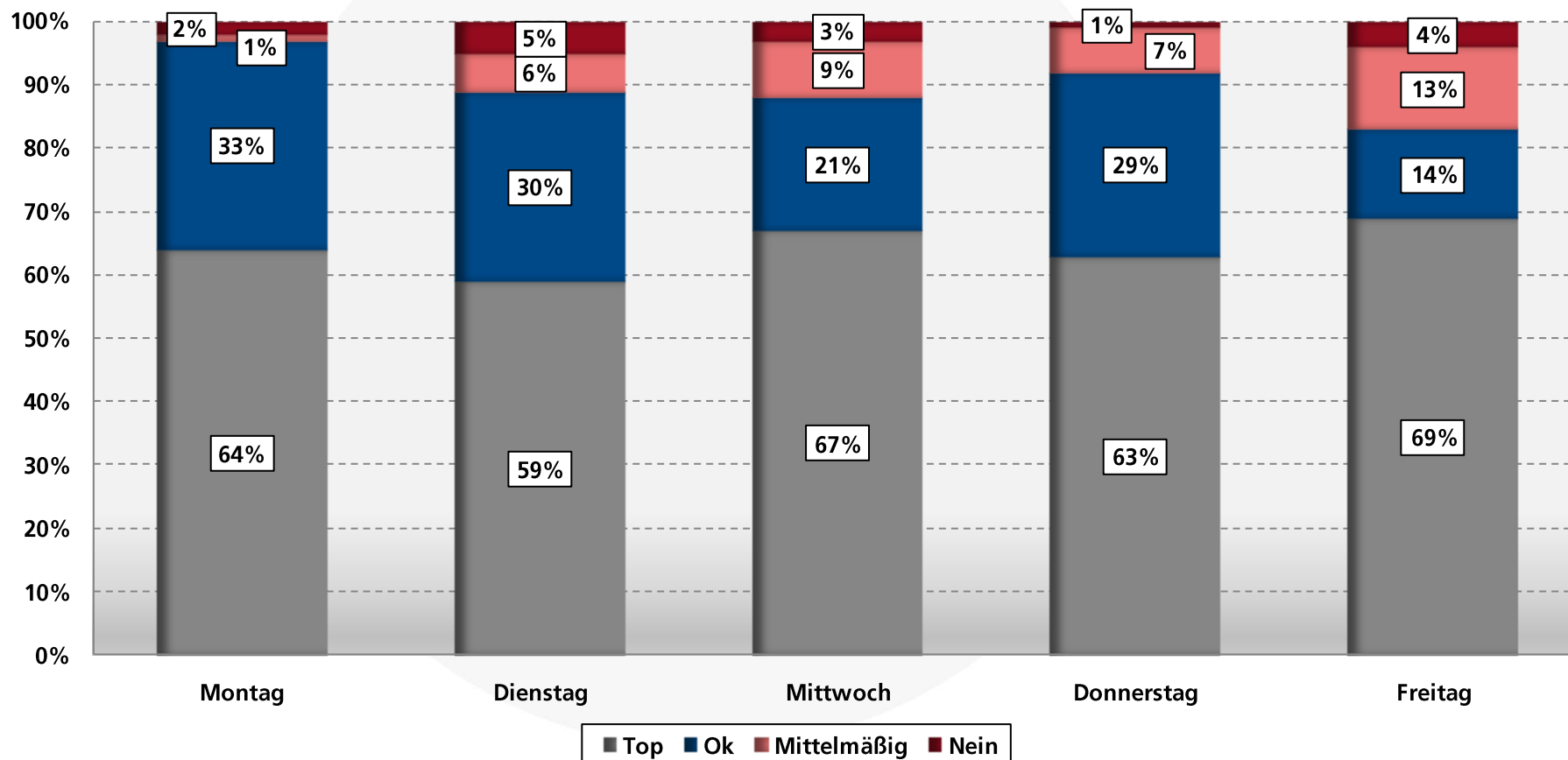
### Gegenüberstellung der Sauberkeit/Ordentlichkeit einzelner Bereiche



# 2. Ergebnisdarstellung

## 2.1 Auswertung Gesamt

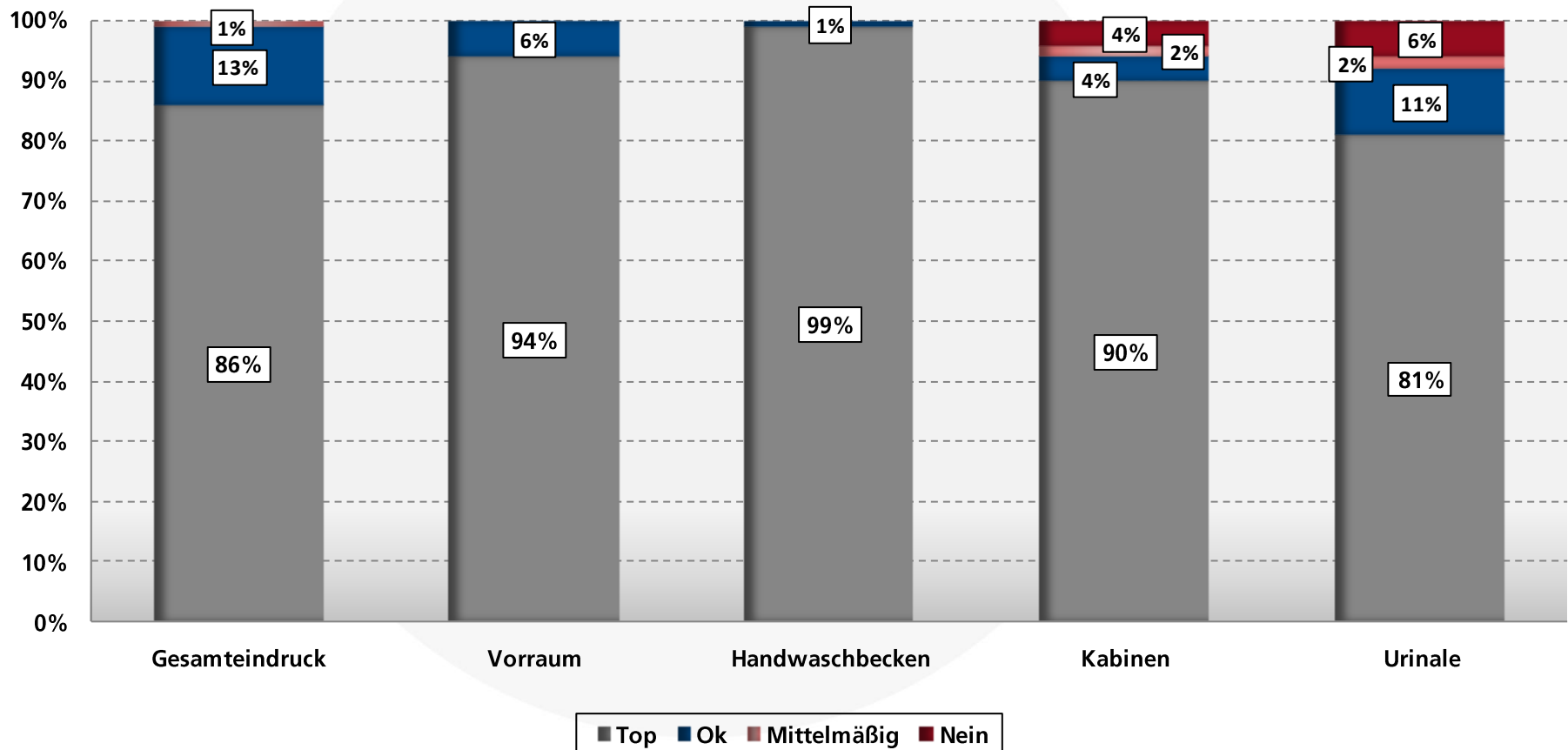
### Gegenüberstellung der Sauberkeit/Ordentlichkeit nach Wochentagen



# 2. Ergebnisdarstellung

## 2.2 Auswertung Sanitärbereich

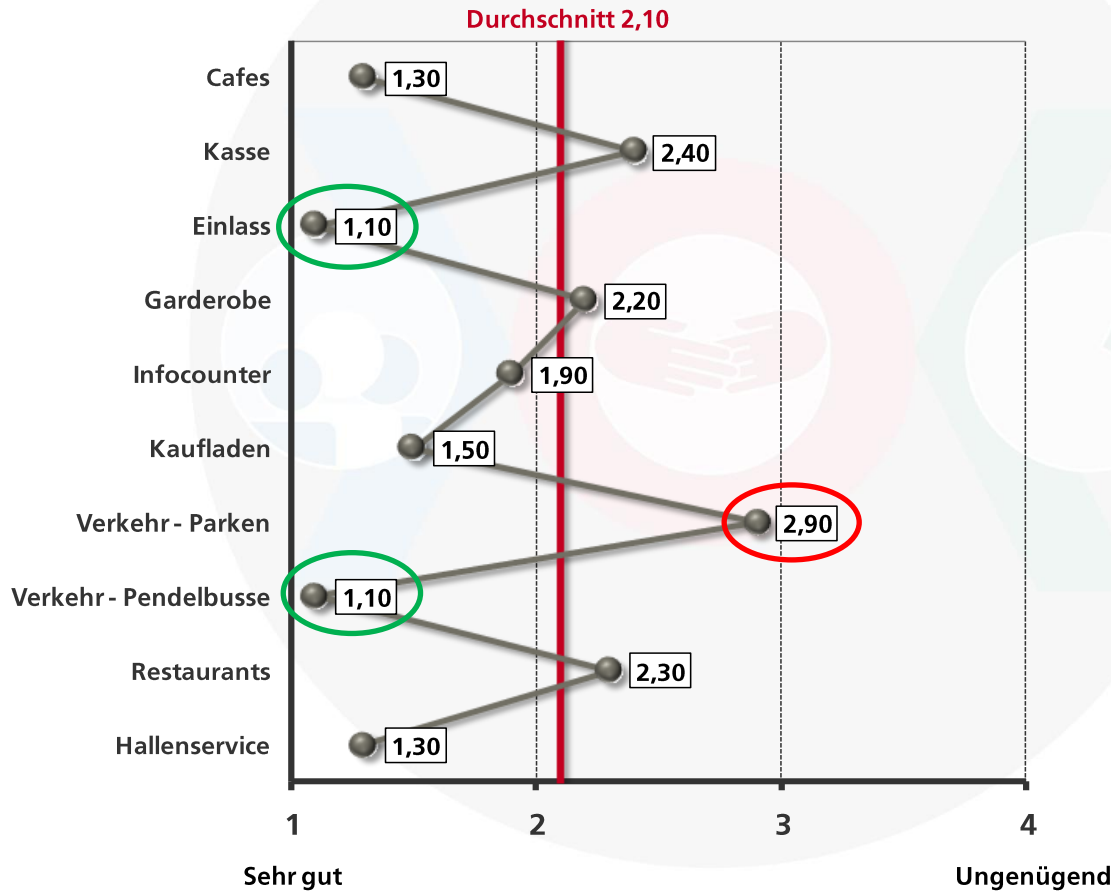
### Detailauswertung der Sauberkeit im Sanitärbereich



# 2. Ergebnisdarstellung

## 2.3 Auswertung Services

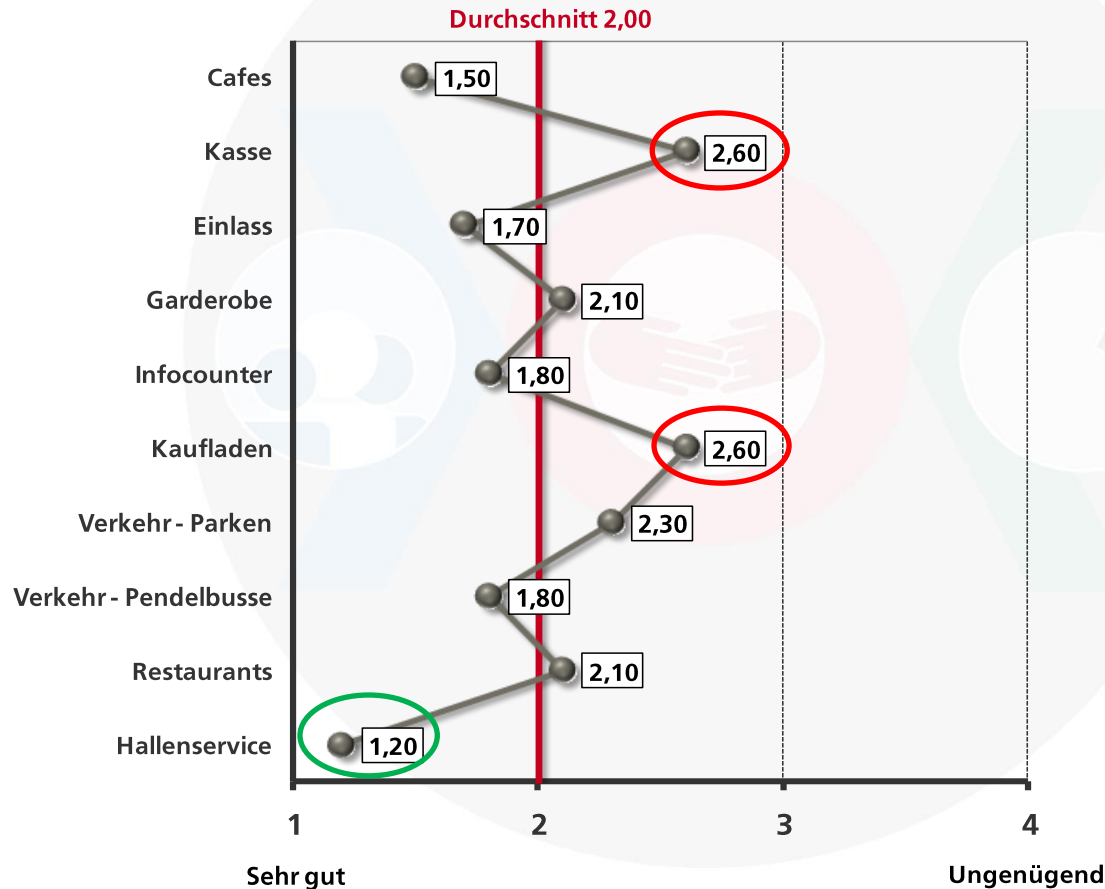
### Schnelligkeit und Wartezeit in einzelnen Bereichen der Leistungserstellung



# 2. Ergebnisdarstellung

## 2.3 Auswertung Services

### Freundlichkeit der Mitarbeiter in einzelnen Bereichen der Leistungserstellung

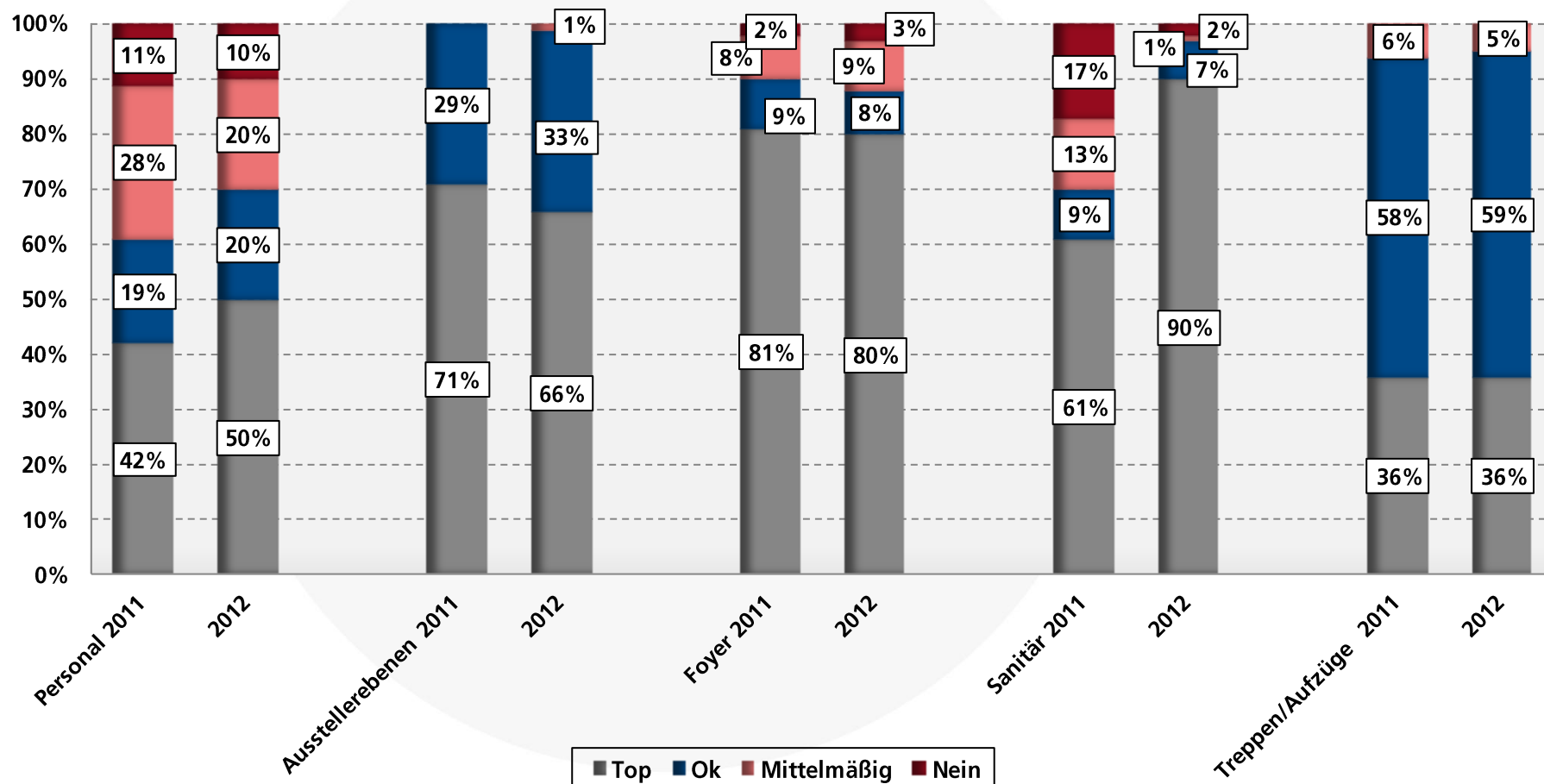




# 3. Vergleich Welle 2012 – Welle 2011

## 3.1 Graphische Darstellung

### Gegenüberstellung der Sauberkeit/Ordnentlichkeit einzelner Bereiche



# 3. Vergleich Juni 2012 – Mai 2011

## 3.2 Trenddarstellung

### Reinigung

Abteilung	Trend	Trend +/- 5%
Personal	▲	▲
Ausstellerebenen	▼	▼
Foyer	▲	▶
Sanitär	▲	▲
Treppen/Aufzüge	▶	▶

### Service

Abteilung	Trend	Trend +/- 5%
Cafes	▲	▲
Kasse	▲	▲
Einlass	▲	▶
Garderobe	▼	▼
Infocounter	▶	▶
Kaufladen	▲	▲
Verkehr - Parken	▲	▶
Verkehr - Pendelbusse	▶	▶
Restaurants	▲	▲
Hallenservice	▼	▼

# 4. Analyse der Ergebnisse

## Auszug...

- **Regelung von Einlass und Verkehr:**
  - Bzgl. der Parksituation ist zu fast allen Tageszeiten mit einer besonders hohen Wartezeit zu rechnen.
  - Bei den Pendelbussen ist bis zum Einstieg / zur Abfahrt mit sehr niedrigen Wartezeiten zu rechnen.
- **Mitarbeiter:** In den Bereichen „Kasse“ sowie „Kaufladen“ wird die wahrgenommene Freundlichkeit am geringsten bewertet.
- **Reinigung:**
  - Die Bewertungen für die Reinigung (Sauberkeit und Ordentlichkeit) sind morgens am höchsten und nehmen im Tagesverlauf stetig ab.
  - In der letzten Testzeit von 14:00 – 16:00 Uhr werden bei den untersuchten Testobjekten nur noch noch 42% der Bereiche mit „Top“ bewertet.

# 5. Handlungsempfehlungen

## Auszug...

- Der Mitarbeitereinsatz im Bereich der Reinigung sollte im Laufe des Tages erhöht werden, um der abnehmenden wahrgenommenen Sauberkeit entgegen zu wirken.
- Zur Verkürzung der Wartezeiten bzgl. der Parksituation sollte in diesem Bereich der Mitarbeitereinsatz erhöht werden, um Einweisungen in Parkhäuser und Stellplätze schneller abwickeln zu können.
- Ggf. Veränderung im Bereich „Garderobe“ und „Hallenservice“ im vergangenen Jahr überprüfen, da sich hier ein Negativtrend im Vergleich zu Welle 2011 abzeichnet.

# 6. Kontakt

## Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20  
51105 Köln

Tel.: (0221) 788 745 -0

E-Mail: [info@consulimus.de](mailto:info@consulimus.de)

Web: [www.consulimus.de](http://www.consulimus.de)

