

Referenzprojekt „Service-Tests“

- Ziel
 - Kontinuierliche Messung der Servicequalität der Messe-Gesellschaft auf verschiedenen Veranstaltungen der Messe Düsseldorf GmbH
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Test-Methodik unter Einbezug spezifischer Merkmale verschiedener Kundenkontaktpunkte auf dem Messe-Gelände
 - Organisation und Umsetzung der Service-Tests unter Berücksichtigung drei verschiedener Test-Zeiträume
- Umsetzung
 - Durchführung von insgesamt 52 Service-Tests (inklusive Leistungsinsanspruchnahme) an 26 verschiedenen Standorten je Veranstaltung
 - Bewertung umfassender Leistungsdimensionen wie Beratungskompetenz der Mitarbeiter, Abwicklung des Kassivorgangs und Erscheinungsbild verschiedener Service-Standorte
- Ergebnis
 - Differenzierte Auswertung der Ergebnisse nach Art des Service-Standortes für die einzelnen Leistungsdimensionen
 - Vergleich zentraler Ergebnisse mit den Ergebnissen der Vorwelle
 - Ergänzung durch qualitative Hinweise zu den einzelnen Service-Tests



„Mit ihrem Testkonzept konnte die Consulimus AG unseren Service vollumfänglich erfassen und dabei alle relevanten Dimensionen abbilden. Ein Partner, der einfach versteht, worauf es beim Messe-Service ankommt! “

Wolfgang Prager

Director Services & Partners
Messe Düsseldorf GmbH

