

# Referenzprojekt „Servicetests“

- Ziel
  - Messung der Qualität der Leistungen und des Grades des Einhaltens von Servicestandards zu unterschiedlichsten Gewerken im laufenden Veranstaltungsbetrieb
- Aufgabe
  - Entwicklung eines individuellen Testkonzeptes mit dem Ziel der Vergleichbarkeit der Qualitätsausprägung unterschiedlicher Gewerke (Gastronomie, Verkehr, Reinigung/Sanitär, Besucherservices)
  - Entwicklung gewerkbezogener Bewertungsbögen
  - Einbezug qualitativer Aspekte der Leistungswahrnehmung durch die Tester
  - Implementierung eines mehrdimensionalen Reportings
- Umsetzung
  - Durchführung der Servicetests zu 12 Veranstaltungen jährlich
  - Durchführung von 12 Testbesuchen je Veranstaltung mit jeweils 24 unabhängigen Gewerke-tests
- Ergebnis
  - Differenzierte Auswertung der Testergebnisse auf Gesamt-, Gewerk- und Standorte-bene
  - Darstellung von Trends in der Qualitätsentwicklung und einzelner Handlungsbedarfe



*„Die Testkonzeption berücksichtigt bedingungslos unsere individuellen Anforderungen als Messegesellschaft; die Ergebnisse helfen uns immens, aktiv eine stetige Steigerung unserer Servicequalität voranzutreiben.“*

**Andreas Thonnett**

Leiter Besucher-Services  
Koelnmesse GmbH

