

Referenzprojekt „Service-Tests“

- 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 unterschiedlichster Gewerke (Gastronomie, Verkehr, Reinigung/Sanitär, Besucherservices)
 - Entwicklung gewerksbezogener 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 Gewerketests
- Ergebnis
 - Differenzierte Auswertung der Testergebnisse auf Gesamt-, Gewerk- und Standortebene
 - 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