



Consulimus AG

# ZERTIFIKAT SERVICEQUALITÄT



# ZERTIFIKAT SERVICEQUALITÄT

Die Qualität des Services ist ein elementarer Aspekt, um sich vom Wettbewerb abzuheben. Insbesondere die Neukundengewinnung kann von der Kommunikation einer bestätigten und geprüften Servicequalität profitieren. Mithilfe unseres Servicezertifikats können Sie Ihren ausgezeichneten Service nach außen und somit an Ihre (potenziellen) Kunden kommunizieren.



Das Zertifikat Servicequalität kann bei Erfüllung entsprechender Kriterien auf Basis einer oder mehrerer der folgenden Analysen ausgestellt werden:



Mystery Calls



Mystery E-Mails



Mystery Chats



Mystery Shoppings





# IHRE VORTEILE

Abgrenzung vom Wettbewerb



Effizientes Mittel im Marketing und in der  
Außenkommunikation



Mitarbeitermotivation



Nachhaltige Umsatzsteigerung durch bessere  
Marktpositionierung



Erhöhung von Vertrauen und Glaubwürdigkeit



# DURCHFÜHRUNGSBEDINGUNGEN



Vorgelagerter Austausch mit Zertifizierungsverantwortlichem der Consulimus AG zu Ihrem Servicekonstrukt



Repräsentative Stichprobe (individuelle Beurteilung)



Gleichverteilte Stichprobenziehung (Testzeitfenster, Abteilungen)



Einsatz valider Testszenarien (zur Erfassung aller wesentlichen Komponenten des Services)



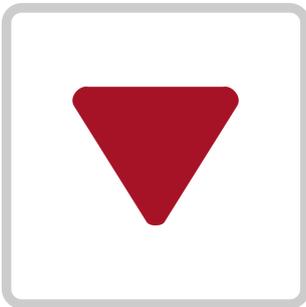
Einbezug aller zertifikatsrelevanten Bewertungskriterien



# ZERTIFIZIERUNGSKRITERIEN

Die definierten Kriterien prüfen branchenübergreifend die essenziellen Bestandteile Ihres Services anhand einer fünfstufigen Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden bis 5 = sehr unzufrieden).

Die Kriterien untergliedern sich in drei Hauptdimensionen:



## 01

### Basics

Angemessene Begrüßung  
und Verabschiedung  
Namentliche Ansprache  
Aktives Zuhören



## 02

### Auftreten

Freundlichkeit  
Einwandbehandlung  
Engagement  
Fachkompetenz



## 03

### Kommunikation

Fragetechnik  
Gesprächsführung  
Ausdrucksweise  
Wertschätzung

Um das Servicezertifikat zu erhalten, ist ein Durchschnittswert von 2,3 über alle Servicekriterien hinweg erforderlich.

Bei Bedarf können selbstverständlich weitere individuelle Kriterien in die Analyse einbezogen werden und unabhängig von dem Zertifikat betrachtet werden.

# DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

Nach der erfolgreichen Durchführung einer Mystery Analyse erhält Ihr Unternehmen bei Erfüllung der erforderlichen Zertifizierungskriterien das Consulimus Servicezertifikat.

Die Kosten für das Zertifikat belaufen sich auf 300,00 Euro bei einer Gültigkeitsdauer von 2 Jahren.



# CONTACT US

## IHR ANSPRECHPARTNER

Andre Makles

Bereichsleitung Mystery Analysen

Telefon: (0221) 788-745-18

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

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



## CONSULIMUS AG

Gottfried-Hagen-Straße 20

51105 Köln

Telefon: (0221) 788-745-0

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



[Follow us on LinkedIn](#)

