

# Referenzprojekt „Service-Tests“

## ▪ Ziel

- Messung der Servicequalität der von der SV Business Catering GmbH betriebenen Gastronomie-Standorte im Rahmen einer Veranstaltung der Messe Düsseldorf GmbH

## ▪ Aufgabe

- Vollständige Entwicklung der Test-Methodik unter Einbezug individueller Merkmale der verschiedenen Gastronomie-Arten (Snack-Bar, SB-Restaurants, Service-Restaurants)
- Erstellung der Einsatzplanung bei Gleichverteilung der Tests auf alle Standorte zu drei verschiedenen Test-Zeiträumen

## ▪ Umsetzung

- Durchführung von insgesamt 54 Servicetests (inklusive Leistungsinanspruchnahme) an 18 verschiedenen Standorten
- Dokumentation qualitativer Hinweise zu einzelnen Gastronomie-Standorten

## ▪ Ergebnis

- Differenzierte Auswertung der Ergebnisse nach Gastronomie-Art für die einzelnen Leistungsdimensionen
- Vergleich der Ergebnisse mit den Ergebnissen eines Wettbewerbers auf der Messe Düsseldorf GmbH



*„Die Consulimus AG hat unsere Anforderungen an gastronomische Qualität genau verstanden und sauber in ein zielführendes Testkonzept umgesetzt. Mit den Ergebnissen können wir hervorragend arbeiten, um unseren hohen Servicestandard nachhaltig zu sichern.“*

**Holger Putzke**

Operation Account Manager  
SV (Deutschland) GmbH

**sv**group