

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

