

Erfolge sichtbar machen

TÜV NORD CERT – Zertifizierung „Geprüfte Kundenzufriedenheit“

Kundenzufriedenheit steht in der Reihe der betrieblichen Erfolgsfaktoren ganz weit vorne: Nur eine kundenorientierte Unternehmensausrichtung erlaubt dauerhaften Geschäftserfolg. Doch was schätzen Kunden am Service eines Unternehmens besonders, und wo besteht aus ihrer Sicht noch Verbesserungsbedarf? Wer ist von den Leistungen einer Firma so überzeugt, dass er sie weiterempfiehlt?

Mit TÜV NORD CERT können Unternehmen diese und weitere Fragen stichhaltig beantworten und ihre Erfolge mit dem Prüfzeichen „Geprüfte Kundenzufriedenheit“ deutlich machen.



Zielgruppen für die Zertifizierung

Die Zertifizierung ist branchenübergreifend und richtet sich damit an sämtliche Dienstleistungs- und Handelsunternehmen, die im Kontakt mit Endverbrauchern stehen. Sie können die Zertifizierung „Geprüfte Kundenzufriedenheit“ auch als Basis für weitere Zertifizierungen nutzen, etwa für eine Auditierung nach DIN EN ISO 9001 oder für die „Geprüfte Service-Qualität“.

Vorteile der Zertifizierung

Nach erfolgreicher Zertifizierung darf das Prüfzeichen „Geprüfte Kundenzufriedenheit“ in der Kundenkommunikation genutzt werden, um auf ihre Kundenorientierung hinzuweisen. Das Prüfzeichen schafft Vertrauen und bestärkt sowohl potenzielle neue als auch bestehende Kunden darin, dem Unternehmen ihr Vertrauen zu schenken: Zufriedene Kunden bleiben treu und empfehlen Leistungen oder Produkte weiter. Zudem erhalten Unternehmen mit dem Blick von TÜV NORD CERT als neutralem Dritten einen genauen Überblick über Stärken und Schwächen ihrer Leistungsprozesse aus Sicht der Kunden. Die Ergebnisse der Kundenbefragung werden in einem Prüfbericht zusammengefasst. Daraus lassen sich konkrete Verbesserungsmöglichkeiten ableiten. Gleichzeitig macht das Verfahren sichtbar, welche Servicekriterien für die Kunden besonders wichtig sind und wo Sparpotenziale bestehen. Ergebnisberichte helfen bei der internen Kommunikation.

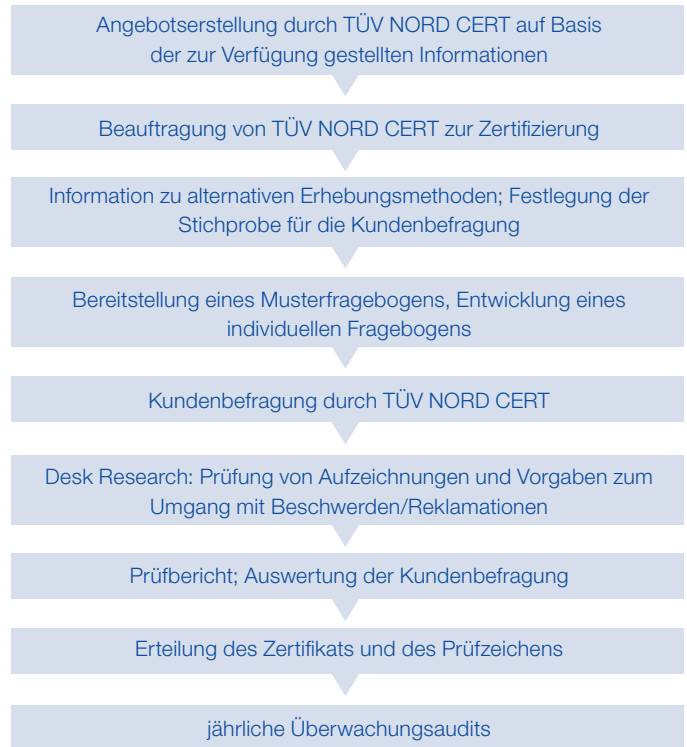
Voraussetzungen für eine Zertifizierung

Basis der Zertifizierung ist eine aussagekräftige Kundenbefragung, die nicht länger als ein Jahr zurückliegen darf. Dabei muss auf einer Skala von 1 bis 5 die Durchschnittsbewertung mindestens 2,2 betragen. Außerdem muss die Netto-Weiterempfehlung mindestens 35 Prozent betragen („Net Promoter Score“). Falls bereits eine aktuelle Kundenbefragung vorliegt, lässt sich diese gegebenenfalls für die Prüfung nutzen und so der Zertifizierungsvorgang vereinfachen. Andernfalls kann TÜV NORD CERT eine Kundenbefragung (schriftlich, online oder telefonisch) durchführen. Der Umfang hängt dabei von der Kundenstruktur und -anzahl ab.

Unser Know-how für Ihren Erfolg

TÜV NORD CERT ist ein anerkannter und zuverlässiger Partner für Prüf- und Zertifizierungsdienstleistungen. Unsere Sachverständigen und Auditoren verfügen über fundiertes Wissen und haben grundsätzlich eine Festanstellung bei TÜV NORD. Hierdurch sind Unabhängigkeit und Neutralität sowie Kontinuität bei der Betreuung unserer Kunden gewährleistet. Der Vorteil für Sie liegt auf der Hand: Unsere Auditoren begleiten und unterstützen die Entwicklung Ihres Unternehmens und geben Ihnen ein objektives Feedback.

Der Weg zum Zertifikat



Haben wir Ihr Interesse geweckt?

**Dann senden Sie uns diese Antwort per Fax zu.
Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen.**

Ja, ich interessiere mich für die Zertifizierung „Geprüfte Kundenzufriedenheit“. Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf.

Absender (bitte in Blockschrift)

Unternehmen

PLZ/Ort

Frau/Herr

Telefon

Position

Telefax

Straße

E-Mail

TÜV NORD CERT GmbH
Herr Michael Brandmaier
Große Bahnstraße 31
22525 Hamburg
Tel.: 040 8557-2158
Fax: 0511 986-2899 1900
info.tncert@tuev-nord.de
www.tuev-nord-cert.de