



## ANERKENNUNG EINES VORHANDENEN

## MYSTERY-CHECKS IM RAHMEN DER Q-ZERTIFIZIERUNG

### KURZBESCHREIBUNG

Der Mystery-Check ist der „geheime“ Besuch eines Testkunden in Ihrem Betrieb. Der Testkunde ist ein Experte auf seinem Gebiet und überprüft Sie aus Sicht eines Kunden. Sie haben bereits einen Mystery-Check in Ihrem Betrieb durchgeführt? Diesen können Sie durch SQD im Rahmen einer Q-Zertifizierung anerkennen lassen.

### ZIEL UND NUTZEN

- Sie können einen bereits durchgeföhrten Mystery-Check anrechnen lassen und brauchen keinen zusätzlichen im Betrieb durchzuföhren.
- Sie leiten praktische Verbesserungsmaßnahmen mit System ab.
- Sie bekommen von ServiceQualität Deutschland nach der Einreichung einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen.

### SO WIRD IHR VORHANDENER MYSTERY-CHECK DURCH SQD ANERKANNNT:

- Ihre Ergebnisse dürfen beim Einreichen nicht älter als zwölf Monate sein.
- Mystery-Check: Anonymer Test aus Kundensicht, d. h. die Testperson gibt sich im Vorfeld dem Unternehmen nicht zu erkennen.
- Schwerpunkt: Vor-Ort-Begutachtung, kann entsprechend um schriftliche oder telefonische Abfrage erweitert werden.
- Eingereicht bzw. hochgeladen werden muss ein entsprechender Ergebnisbericht

### BITTE BEACHTEN

- Die Anerkennung Ihres Mystery-Checks als ein Wahlwerkzeug ist nur in der Stufe I möglich. Sollten Sie eine Zertifizierung in Stufe II oder Stufe III anstreben, muss der Q-Mystery-Check von ServiceQualität durchgeföhrten werden.
- Ein bestehender Mystery-Check kann nur innerhalb eines SQD-Paketes anerkannt werden.

### PREIS

Preis beim Paket-Kauf: Bei Kauf eines SQD-Paketes ist der Preis im jeweiligen Paket enthalten.