



KURZBESCHREIBUNG

Das Audit ist der Nachweis darüber, dass Ihr Betrieb intensiv an der Verbesserung der Servicequalität arbeitet. Dazu kommt ein qualifizierter „Auditor“ zu Ihnen in den Betrieb, stellt Fragen, hört zu und sieht sich an, wie Ihre Arbeitsabläufe in der Praxis funktionieren. Gleichzeitig möchte der Auditor Ihnen mit Tipps und Tricks zur Seite stehen. Durch das Audit bekommen Sie also den Blick von außen und einen kompetenten Berater in einem. Das Audit dauert einen Arbeitstag. Als Ergebnis des Audittages bekommen Sie den Bericht des Auditors. Auf dieser Grundlage können Sie weitere Verbesserungen planen.

ZIEL UND NUTZEN

- Ihr Betrieb wird von einem qualifizierten und neutralen Experten überprüft.
- Sie erkennen, wo Sie die Qualität weiter verbessern sollten.
- Sie bekommen Tipps und Hinweise, wie Sie die Qualität weiter verbessern können.
- Das Audit ist eine Voraussetzung für Zertifizierung in der Stufe III.

DAS AUDIT IST BESONDERS GEEIGNET FÜR...

- Alle Betriebe der touristischen Leistungskette sowie alle anderen Dienstleistungsbetriebe.
- Alle Betriebe, die sich systematisch verbessern wollen.
- Alle Betriebe, die das Q-Siegel der Stufe III erlangen wollen.

TIPPS ZUR DURCHFÜHRUNG

- Bereiten Sie sich auf das Audit gut vor. Ein Vorabgespräch mit der Landeskoordinierungsstelle hilft Ihnen.
- Der Auditor wird sich im Vorfeld mit Ihrer Servicekette, Ihren durchgeführten Werkzeugen und Ihren Maßnahmen intensiv beschäftigen.
- Reservieren Sie für das Audit einen Raum, in dem Sie ungestört sind. Es ist praktisch, wenn Sie in diesem Raum Zugriff auf das Online-Tool haben.
- Informieren Sie alle Mitarbeiter über das Audit. Es kann sein, dass der Auditor mit einigen Mitarbeitern sprechen möchte.
- Halten Sie alle qualitätsrelevanten Unterlagen, die nicht im Online-Tool gespeichert sind bereit (Checklisten, Anweisungen, Standards...)
- Den Audittag sollten sich die Geschäftsführung und der verantwortliche Q-Coach freihalten.
- Der Auditor ist ein Experte und wird Sie durch den Audittag führen.

BITTE BEACHTEN

- Das Audit kann nach Abschluss der Bearbeitung im Online-Tool 12 Monate lang bei einer Zertifizierung angerechnet werden.
- Sollten Sie eine Zertifizierung in Stufe III anstreben, muss ein Audit von ServiceQualität Deutschland durchgeführt werden.

PREIS

Preis bei Einzelkauf: 1.100,- € zzgl. MwSt.

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