



Q-MYSTERY-CHECK

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. Dabei beschäftigt er sich im Vorfeld intensiv mit Ihrer Servicekette und dem Unternehmen. Seine Eindrücke und Verbesserungsvorschläge hält der Testkunde in einem Bericht fest, mit dessen Hilfe Sie viele Ideen und Anregungen bekommen um die Servicequalität zu verbessern.

ZIEL UND NUTZEN

- Sie erkennen Ihre Stärken und Schwächen aus der Sicht eines Kunden.
- Sie leiten praktische Verbesserungsmaßnahmen mit System ab.
- Durch den Mystery-Check sehen Sie, ob alle Standards und Abläufe im Betrieb reibungslos funktionieren.
- Durch den Mystery-Check können die Mitarbeiter sensibilisiert werden, die Standards und Arbeitsabläufe korrekt anzuwenden.
- Der Mystery-Check ist eine Voraussetzung für die Zertifizierung in der Stufe II bzw. III.

DER MYSTERY-CHECK 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 II bzw. III erlangen wollen.

TIPPS ZUR DURCHFÜHRUNG

- Überlegen Sie im Vorfeld, ob Sie alle Mitarbeiter über den bevorstehenden Mystery-Check informieren möchten.
- Sie können im Online-Tool Informationen für den Testkunden hinterlegen (Betriebsferien, worauf sollte der Testkunde besonders achten...).
- Informieren Sie alle Mitarbeiter über die Ergebnisse des Mystery-Checks.
- Entwickeln Sie im Team einfache und praktische Maßnahmen für die Punkte, in denen der Mystery-Check unbefriedigend ausgefallen ist.
- Eine regelmäßige Durchführung von Mystery-Checks in Ihrem Betrieb erhöht die Wirksamkeit.

BITTE BEACHTEN

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

PREIS

Preis bei Einzelkauf: 450,- € zzgl. MwSt (ohne Übernachtung), 550,- € zzgl. MwSt (mit Übernachtung)
Preis beim Paket-Kauf: Bei Kauf eines SQD-Paketes ist der Preis im jeweiligen Paket enthalten.