



Geprüfte Servicequalität Golf

Kunden- und serviceorientierte Unternehmensentwicklung ist eine Herausforderung, für die **SPORT-CHECKS.DE** die Zertifizierung „Geprüfte Servicequalität Golf“ entwickelt hat. Dieses Angebot prüft das Servicemanagement, das hinter der erbrachten Dienstleistungsqualität steht, sowie die Wirkung der erbrachten Leistung auf die Kunden. In mehreren Schritten wird geprüft, inwiefern Servicequalität und Servicezuverlässigkeit gelebt werden, wie mit Kundenfeedback umgegangen wird und welche Maßnahmen zur serviceorientierten Personalentwicklung mit welchem Erfolg ergriffen werden. Ein umfassendes Gutachten zeigt die Potenziale der Prozesse und Ressourcen des Unternehmens in Bezug auf Servicequalität auf und liefert wertvolle Informationen, um diese effektiv und nachhaltig zu verbessern. Dieser Bericht wird damit zu einem wertvollen Instrument der serviceorientierten Unternehmensentwicklung und ein erster Schritt hin zu Service Excellence.

Der Ablauf







1. Vor Ort Gespräch/Vorbereitung

Beim Vor Ort Termin besuchen wir Ihren Club und stimmen die Vorgehensweise mit Ihnen ab. Wir überprüfen die Übereinstimmung Ihrer kommunizierten Angebote mit dem tatsächlich erbrachten Service anhand eines Kriterienkataloges. Sie erhalten von uns einen Projektablaufplan und den Auditplan. Hier fassen wir für Sie zusammen, welche Themen des Kriterienkataloges wir mit ausgewählten Mitarbeitern und Führungskräften im Rahmen des Audits vor Ort besprechen werden

-  Selbstauskunft zum Unternehmen
-  Absprache des Zertifizierungsablaufes

2. Qualitäts-Check/Dokumentenprüfung

Der Qualitätscheck beinhaltet die Überprüfung vorhandener Unterlagen und Vorgaben zur Bewertung von Dienstleistungsservice, -orientierung und Ausstattung. Wir überprüfen Ihre servicerelevanten Dokumente in Hinblick auf gesetzte Serviceziele, Regelungen zum Umgang mit Mitgliederbeschwerden, Personalentwicklungsprogrammen sowie internen und externen Kommunikationswegen.

-  Dokumentenprüfung
-  Organigramm
-  Serviceversprechen
-  Broschüren, Flyer, Homepage
-  Angebote
-  Mitarbeiterqualifikation

- 🔍 Platzausstattung (Überprüfung DIN)
- 🔍 Trainingsmöglichkeiten
- 🔍 Gastronomie
- 🔍 Clubhaus/Umkleide
- 🔍 ProShop
- 🔍 Frontoffice
- 🔍 Management
- 🔍 Golfschule

3. Mystery Check (Optional)

Bei dem Mystery Check führen unsere Experten mehrere Testanrufe, Test-E-Mails oder vor Ort-Tests durch. Die Inhalte werden mit Ihnen abgestimmt.

- 🔍 Testberatungen
- 🔍 Testanrufe
- 🔍 Testkorrespondenz per Email
- 🔍 Testkäufe

4. Kunden-/Mitgliederbefragung

Ein repräsentatives Kunden-/Mitgliederfeedback ist notwendig, um einen kundenorientierten Service zu erbringen. Die Kunden-/ Mitgliederbefragung wird anhand eines individuellen Fragebogens durchgeführt. Gerne berücksichtigen wir dabei Ihre speziellen Anforderungen. Auf der Grundlage einer repräsentativen Stichprobe muss ein durchschnittliches Ergebnis von mindestens 2,2 (gut) auf einer Skala von 1 – 5 und eine Wiederempfehlungsquote von Mindestens 70% erreicht werden.

- 🔍 telefonisch
- 🔍 per Brief
- 🔍 Online
- 🔍 face to face

5. Audit

Wir führen in Ihrem Club nach einem abgestimmten Auditplan Interviews durch. So führen wir Gespräche mit Führungskräften und Mitarbeitern zur Servicestrategie. Wir befragen einzelne Servicemitarbeiter hinsichtlich Servicerichtlinien, Fortbildungsmaßnahmen und den Umgang mit Beschwerdemanagement. Wir informieren uns über die Ermittlung aktueller Mitglieder- und Gästeanforderungen und deren Berücksichtigung bei den geplanten und durchgeführten Marketingaktivitäten.

Interviews zu:

- 🔍 Servicestrategie
- 🔍 Servicekennzahlen
- 🔍 Beschwerdemanagement

- 🔄 Fortbildungsmaßnahmen
- 🔄 Marketingmaßnahmen

6. Gutachten

Die Ergebnisse der einzelnen Bausteine sowie Hinweise und Verbesserungspotenziale werden für Sie in einem Management Summary zusammengefasst. Werden im Audit keine Abweichungen entdeckt und die Ergebnis der Kunden-/ Mitgliederbefragung mit gut beurteilt, so gilt die Zertifizierung „geprüfte Servicequalität Golf“ als bestanden.

- 🔄 Qualitativ
- 🔄 Quantitativ
- 🔄 Erstellung der Management Summary

Dauer ca. 4 – 8 Wochen je nach Größe des Clubs, Anzahl der Mitarbeiter und Status quo der Kundenbefragung. Gerne erstellen wir Ihnen ein persönliches Angebot.

Das Zertifikat erfolgt durch unseren Partner SE-Cert GmbH.

