

Fragebogen für die Selbstbewertung

Bitte beantworten Sie die Fragen im Fragebogen. Errechnen Sie Ihre Durchschnittsnote indem Sie alle Noten addieren und dann durch die Anzahl der Fragen dividieren.

Zum Zwecke der besseren Übersichtlichkeit und Praktikabilität gibt es die fünf Bewertungsfelder 1,2,3,4 und 5, so wie bei Schulnoten: 1 sehr gut, 2 gut, 3 befriedigend, 4 ausreichend, 5 mangelhaft

Sie benötigen in der Selbstprüfung einen Notenschnitt von 2,0, um die Voraussetzungen für ein Prüfaudit in Ihrem Unternehmen zu erlangen.

Checkpunkte für die Serviceprüfung Ihres Unternehmens

Qualitätselement	1	2	3	4	5
Wir haben eine explizite Aussage zur einer Service- bzw. Qualitätspolitik unseres Unternehmens					
Für wesentliche Abläufe haben wir Service- bzw. Qualitätsziele vereinbart					
Unsere Mitarbeiter sorgen für ständige Serviceverbesserungen					
Wir verfügen über keine Service- bzw. Ablaufaufzeichnungen, mit denen Abläufe rückverfolgbar sind					
Wir nutzen einzelne Kennzahlen zu unserem Service					
Wir haben ein systematisches Qualitätsmanagement.					
Unsere Führungskräfte sind Vorbilder in Sachen Service und Qualität					
Unsere Führungskräfte haben i.d.R. keinen Kundenkontakt					
Unsere Führungskräfte haben i.d.R. keinen Kontakt zu den Mitarbeitern, die im direkten Kundenkontakt stehen					
Wir achten darauf, ausdrücklich Service- bzw. Qualitätsaspekte bei der Formulierung der Anforderungen an unsere Mitarbeiter zu benennen					
Wir beurteilen im Rahmen von Mitarbeiterbeurteilungen auch das Serviceverhalten gegenüber internen und externen Kunden					
Wir entwickeln neue Angebote auf der Basis von Kundenwünschen und Markterfordernissen					
Wir stellen Servicevergleiche mit anderen Unternehmen an					
Wir haben Beschreibungen unserer Service-Dienstleistungen					
Bei der Gestaltung der Arbeitsorganisation berücksichtigen wir die Erfordernisse des Service- bzw. des Qualitätsmanagements					
Die Ansprechpartner für unsere Kunden(gruppen) sind bei uns genau festgelegt.					
Die Prozesse der Leistungserbringung überwachen wir hinsichtlich unserer Service- bzw. Qualitätsziele					
Unsere Kunden(gruppen) werden bei Leistungsstörungen informiert					
Wir bessern Fehler nach, soweit das möglich ist					
Wir verfügen über ein Beschwerdemanagement					
Wir optimieren unser Beschwerdemanagement ständig unter Einbeziehung von Mitarbeitern und ggf. Kunden					

Wir führen vereinzelt oder unsystematisch Kundenbefragungen durch					
Unsere Mitarbeiter sind sich der Bedeutung guten Serviceverhaltens bewusst					
Wir qualifizieren unsere Mitarbeiter regelmäßig in Sachen Kundenorientierung und Serviceerbringung					
Reklamationen und Beschwerden nutzen wir für Verbesserungen					
Wir generieren einen Anteil unseres Gewinns aus Serviceaktivitäten					
Kundenpflege ist für uns ein wichtiges Thema					
Die besonderen Servicemerkmale Ihres Unternehmens:					
Die besonderen Servicemerkmale Ihres Unternehmens:					
Die besonderen Servicemerkmale Ihres Unternehmens:					

Auswertung und weiterer Verlauf:

Wenn Sie in der Selbstprüfung einen Notenschnitt von 2,0 erreicht haben, sind die Voraussetzungen für ein Prüfaudit in Ihrem Unternehmen gegeben.

Unser/e Auditor/in besucht Sie in Ihrem Unternehmen. Sie/er begutachtet Ihren Service und bildet sich ein Urteil. Fällt dieses positiv aus, wird das abgebildete Gütesiegel verliehen.



Wir haben den Notenschnitt von 2,0 erreicht. Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Firma:	
Name, Vorname:	
Anschrift:	
Telefon , Fax:	
e-mail:	