

DISQ - ZERT

Zertifizierung | Geprüfte Service-Qualität



Service ist das neue Marketing!
Qualität steigern und plakativ bewerben

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT
GmbH & Co. KG

★★★★★
SEHR GUT
Service-Qualität
B2B

Prüfung in Anlehnung an
DIN SPEC 77224 · 08/2018

www.disq-zert.de

kiwa
International Cert GmbH

In Kooperation mit

**DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT**

Kompetenz, Unabhängigkeit, Mehrwert 6 Gründe für DISQ.Zert als Partner

1

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) ist **Kompetenzpartner** – die Nr. 1 im Bereich Service in Deutschland: Seit 2006 wurden über 800 unabhängige Studien (B2C und B2B) erfolgreich durchgeführt und veröffentlicht.

2

Know-how und **Unabhängigkeit**: Kiwa International Cert GmbH zählt national und international zu den renommiertesten und größten Prüforganisationen. Kiwa ist als Zertifizierer offiziell bei der DAkkS akkreditiert.

3

Image, Bekanntheit, Renommee – das **Qualitätssiegel** des DISQ hat eine starke Außenwirkung und Strahlkraft. Es wird von zahlreichen Unternehmen für Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen genutzt.

4

Unser Partner Kiwa International Cert verfügt über große **Zertifizierungs- und Audit-Erfahrung**, u.a. Managementsystem-Zertifizierungen, DIN ISO 9001.

5

Möglichkeit der Durchführung von individuellen **Kundenbefragungen**, Erhebungen von Kundenerfahrungen für das Customer-Experience-Management oder Online-Marktforschungslösungen nach deutschen Datenschutz-Richtlinien.

6

Zugang zu potenten **Medienpartnern** (u.a. Nachrichtensender n-tv, Wirtschaftswoche, Handelsblatt, DUB UNTERNEHMER-Magazin), um Auszeichnung und Kundenkompetenz im Markt zu kommunizieren.



Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter DISQ



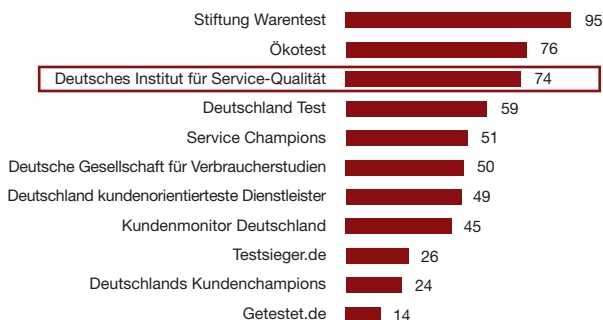
Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Guter Kundenservice ist günstiger als schlechter Kundenservice – aussagekräftiges Siegel als USP

Zufriedene Kunden geben mehr Geld aus und bleiben länger loyal. Unzufriedene Kunden verbreiten häufig schlechte Erfahrungen. Unternehmen, die im Service gut aufgestellt sind, haben weniger Reibungspunkte und effizientere Strukturen. Dies sind nur einige Gründe, warum sich die Investition in guten Service auszahlt!

DUB-Befragung Marketingentscheider:

Testsiegel - Akzeptanz und Relevanz



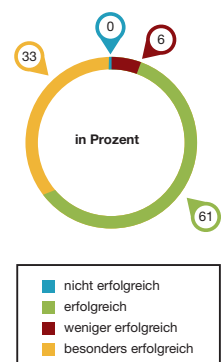
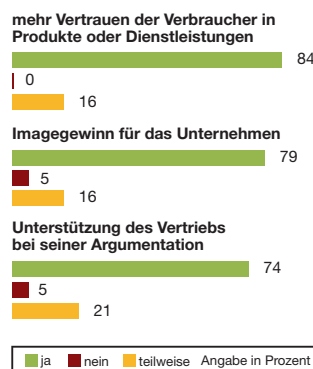
* Antwortoptionen: nicht vertrauenswürdig, weniger vertrauenswürdig, vertrauenswürdig, besonders vertrauenswürdig umgerechnet auf Skala von 0 bis 100 Punkte

Quelle: DUB UNTERNEHMER-Magazin

Doppelt gewinnt, wer den guten Service auch plakativ nach außen trägt: Den Einsatz von Qualitätssiegeln beurteilten Marketingentscheider in einer redaktionellen Umfrage fast durchgängig positiv mit spürbaren Effekten auf Produktbeurteilung, Image und Vertrieb. Das Siegel des DISQ wurde unter die vertrauenswürdigsten Top 3 gewählt.

DUB-Befragung Marketingentscheider:

Effekte und Erfolg von Siegeln



Quelle: DUB UNTERNEHMER-Magazin

Zertifizierung & Prüfdimensionen

DISQ.Zert – Geprüfte Service-Qualität B2B

DISQ.Zert hat in Zusammenarbeit mit Kiwa International Cert eine praxisorientierte und attraktive Zertifizierung in Anlehnung an die DIN SPEC 77224 (Service Excellence) mit dem Fokus auf die B2B-Geschäftsbereiche entwickelt.

1 Unternehmensstrategie und Servicekultur

- Strategische Vorgaben durch Management und Führungskräfte
- Information, Kommunikation und Digitalisierung
- Infrastruktur und Rahmenfaktoren

1

2 Operative Serviceorientierung

- Serviceprozesse und -standards
- Messung, Auswertung und Optimierung der Serviceprozesse
- Digitale Servicekanäle, Datenschutzrichtlinien
- Partner im Serviceprozess

2

3 Beschwerdemanagement

- Annahme von Beschwerden und Umgang mit Kundenkritik
- Bearbeitungsprozess von Beschwerden und Reklamationen
- Management von Beschwerden auf digitalen Kanälen

3



4

4 Mitarbeiterqualifikation und -kompetenz

- Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Weiter- und Fortbildung
- Digitale Kompetenz der Mitarbeiter
- Beurteilungsgespräche & Anreizsysteme

Kundenservice & Qualitätssiegel

Wichtige Differenzierungsmerkmale im Wettbewerb

Die Überprüfung der Serviceprozesse von externer und kompetenter Seite wie durch Experten von DISQ.Zert und Kiwa International Cert ermöglicht es Unternehmen, Prozesse und Maßnahmen im Service-Management zu optimieren, zukunftsfähig zu machen und damit nachhaltig bessere Ergebnisse im Kundenservice zu erzielen.

Deutsche Unternehmen profilieren sich zunehmend über anerkannte hochwertige Qualitätssiegel aus vertrauenswürdiger Quelle und nutzen ihre besondere Kundenorientierung gezielt nicht nur zur Vertrauensbildung, sondern auch werblich zur Neukundengewinnung und zur nachhaltigen Kundenbindung.

Servicequalität ist ein bedeutendes Kriterium für den Erfolg im Markt, für jedes Unternehmen. Aber ausgezeichneter Service ist kein Zufallsprodukt. Vielmehr muss Servicequalität in der Unternehmenskultur verankert, bereichs- und kanalübergreifend gemanagt und stetig den wachsenden Kundenanforderungen in Zeiten der Digitalisierung angepasst werden.

Eine der wichtigsten Herausforderungen in Sachen Kundenservice besteht aktuell darin, die Vielzahl an Kundenkontakten in einem effizienten und intelligenten System zu bündeln. Durch einheitliche Prozesse und ein hohes Maß an intelligenter Automatisierung wird die Organisation des zukünftigen Services ermöglicht.

Zertifizierung & Prüfdimensionen In vier Schritten zum Zertifikat



Phase 1



Phase 2



Phase 3



Phase 4



Phase 5



Phase 6



Kurzporträts

DISQ · ZERT

DISQ.Zert, Geschäftsbereich der DISQ Media GmbH, einer Tochtergesellschaft des Deutschen Instituts für Service-Qualität, führt praxisnahe Zertifizierungen für Unternehmen nach dem Standard „Geprüfte Service-Qualität B2B“ durch. Die Grundlage bildet der DISQ.Zert-Prüfkriterienkatalog, der in Zusammenarbeit mit Kiwa International Cert definiert wurde. Den erfolgreichen Abschluss der Zertifizierung, die wichtige Erkenntnisse für das Qualitätsmanagement liefert, dokumentiert eine Zertifizierungs-Urkunde sowie das werbeträchtige DISQ.Zert-Prüfsiegel, siehe auch www.disq-zert.de.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, Transparenz zu schaffen und die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Seit 2006 führt das Marktforschungsinstitut zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Den Projekten liegen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zu Grunde. Das DISQ führt keine Wettbewerbsstudien im Auftrag von Unternehmen durch, sondern ist als Mediendienstleister für Print-Medien und TV-Sender wie n-tv tätig. Die Vergabe öffentlichkeitswirksamer Awards, wie dem Deutschen Servicepreis, ergänzen das Portfolio, siehe auch www.disq.de.



International Cert GmbH

Kiwa ist einer der 20 weltweit führenden Anbieter für Testen, Prüfen und Zertifizieren und ist in verschiedensten Marktsegmenten tätig. Zu den Fachgebieten gehören unter anderem Managementsysteme in der Dienstleistungs- / Servicebranche sowie in öffentlichen und privaten Versorgungsbetrieben. Kiwa beschäftigt über 4.500 Mitarbeiter in mehr als 100 Niederlassungen in über 40 Ländern weltweit. In Deutschland bestehen aktuell 14 Standorte.

Kiwa-Zertifikate und -Berichte dienen als zuverlässige, objektive und international anerkannte Nachweise dafür, dass alle Qualitätsnormen eingehalten werden. Darüber hinaus bieten Sie Ihrem Unternehmen einen dauerhaften Qualitätsanreiz. Eine Zertifizierung kann ein nützliches Hilfsmittel sein, um an Glaubwürdigkeit zu gewinnen, indem nachgewiesen wird, dass Produkte, Service, Management-System oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Erwartungen der Kunden erfüllen.

Kiwa schnürt kundenorientierte Leistungspakete und unterstützt individuell mit seinem umfangreichen Know-how am Standort Hamburg als unabhängige Prüforganisation DISQ.Zert bei der Zertifizierung „Geprüfte Service-Qualität B2B“, siehe www.kiwa.de.

Profitieren Sie von DISQ.Zert – Sie sind bereits top oder wollen den Kundenservice verbessern!

BESTER KUNDENSERVICE

Sie sind gut aufgestellt und wollen das überzeugend nach außen zeigen?



Nutzen Sie das Know-how und die Reputation des Deutschen Instituts für Service-Qualität und von Kiwa International Cert.





**ZERTIFIKAT & SIEGEL
MIT OPTIMALER
AUBENWIRKUNG**



HOCH HINAUS

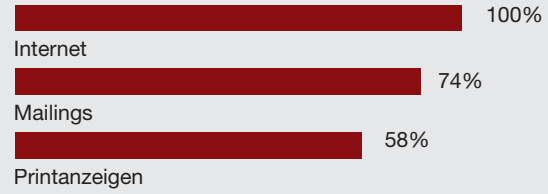
Sie arbeiten an Ihrem Kundenservice und möchten ein aussagekräftiges Ergebnis?

 DISQ.Zert ist eine Marke der DISQ Media GmbH, einem Tochterunternehmen von DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität. 

Plakative Kommunikation DISQ-Qualitätssiegel im Marketing-Mix

Marketing-Entscheider, die Auszeichnungen und Siegel in der Kommunikation einsetzen, nutzen am häufigsten die Integration auf der Homepage oder anderen Online-Kanälen. Weitere Einsatzfelder sind: PR, Mailings, Außenwerbung, PoS, Messen, Anzeigen oder TV-Werbung.

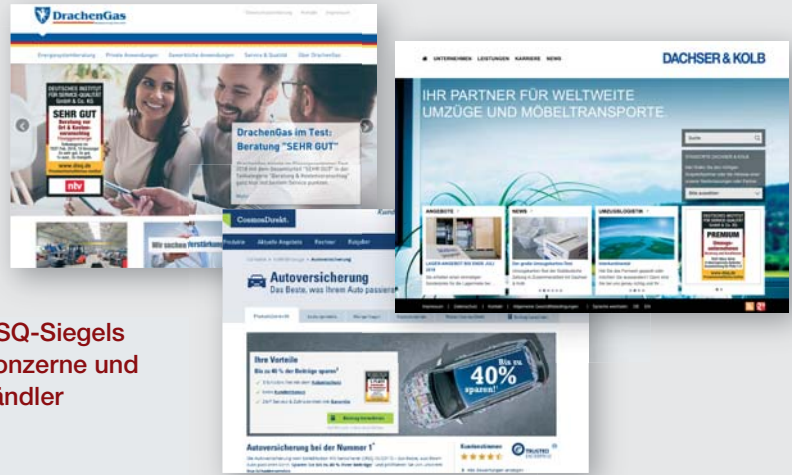
DUB-Befragung Marketing-Entscheider: Einsatz von Siegeln



Quelle: DUB UNTERNEHMER-Magazin



Einsatz des DISQ-Siegels durch große Konzerne und kleine Mittelständler



Unterstützung bei PR- und Media-Fragen gewünscht?

Die erfahrenen Marketing- und Kommunikationsberater sowie Grafik-Profis aus unserem Experten-Netzwerk erstellen Ihnen gerne Ihren ganz persönlichen Unternehmensauftritt in Entscheidermedien. Ob Pressemeldung, PR-Beitrag, Interview, Sonderdrucke für Messen bzw. Ihren Direktvertrieb oder individuelle Mediakonzepte inklusive Newsletter-Kampagnen.



Kontakt & Beratung DISQ.ZERT

Gern informieren wir Sie über die individuellen Möglichkeiten unserer Zertifizierung DISQ.Zert „Geprüfte Service-Qualität B2B“.

Darüber hinaus beraten wir Sie auch gerne zu den weiteren Leistungs-Optionen wie Kundenbefragungen und Maßnahmen im Customer-Experience-Management.



Leitung Geschäftsbereich

Bianca Möller
Zertifizierungen B2B
DISQ Media GmbH
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
info@disq-zert.de
040 - 27 88 91 48-12