Kriterienkatalog für das Qualitätssiegel „Lindl“
Bereich Dienstleister 20012-2015

Name des Geschäfts	**Anzeigen Zander**	**Zeitraum der Prüfung**
Anschrift	Theresienstraße 27	**29.11.12, 10:30 - 11:00 Uhr**
Ansprechpartner	Angela Huber	
Prüfungskommission	Jürgen Pieperhoff, Scarlett Gnad, Hans Zillner, Ernst Haider	

Kategorie	**Punkte**		**Check**	**Kommetar der Jury**
Der mit Abstand wichtigste Bereich für einen Dienstleister - mehr noch als für den Einzelhändler oder den Gastronomen - in jedem Geschäftsfeld, ist die Ausrichtung auf die Bedürfnisse des Kunden. Um diesem Umstand Rechnung zu tragen muss sich ein Dienstleister auf dem Weg zum Lindl die meisten Kriterien-Punkte im Bereich Kundenservice erarbeiten. Für Kunden die eine Dienstleistung in Anspruch nehmen wollen ist die Vertragsabwicklung von entscheidender Bedeutung, die mit einem fundierten Beratungsgespräch beginnt, vertragliche Sonderkonditionen eröffnet und bis hin zur Behandlung von Problemfällen alle Kundenwünsche erfüllt. Daneben ist Kommunikation für den Dienstleister, besonders heute ein entscheidender Faktor und muss auf allen technischen Mitteln von Internet bis zum herkömmlichen Anrufbeantworter fußen. Der Kunde muss also individuell betreut werden und vollständig durch den Dienstleister umsorgt sein. Durch die Erfüllung aller Kriterien kann ein Diensleister im Bereich Kundenservice 60% aller Punkte erreichen.				
Vor Ort Service	**5**	Der Dienstleister bietet Beratungsgespräche, Vertragsverhandlungen u.ä. grundsätzlich auch vor Ort beim Kunden selbst an - Keine Abstufung.	5	
Fundiertes Beratungsgespräch	**5**	Alle Beratungs- und Vertragsgespräche klären den Kunden über sämtliche Alternativen zu seinen Wünschen auf, bringt alle Informationen das Produkt betreffend zur Sprache, weist auf alle möglichen Risiken bei der Auftragserledigung hin und ist durch Ruhe und Sachlichkeit geprägt. Über jedes Gespräch wird ein Protokoll angefertigt das auch der Kunde erhält - Abstufung möglich	5	

Rücktrittsrecht	**5**	Dem Kunden wird ein mindestens 2-tägiges Rücktrittsrecht von erteilten Aufträgen und geschlossenen Verträgen gewährt, solange nicht schon entscheidende Elemente des Vertrages angefangen oder gar beendet wurden - Keine Abstufung.	5
Transparente Honorarrechnung	**5**	Die Honorarrechnung muss übersichtlich, leicht verständlich, vollständig und nachvollziehbar für den Kunden sein. Kein Posten darf versteckt sein und jeder Kostenpunkt für den Kunden überprüfbar sein - Keine Abstufung	5
Erreichbarkeit auch am Wochenende	**5**	Der Dienstleister ist für seinen Kunden grundsätzlich telefonisch auch am Wochenende erreichbar, kann dies aber auf Notfälle beschränken und es reicht lediglich Informationen parat zu haben. Nicht gemeint sind hier Beratungsgespräche und Vertragsabwicklung, sondern nur die allgemeine Erreichbarkeit (bspw. Handy) - Keine Abstufung.	5
Kontaktpflege	**5**	Der Dienstleister kontakiert aktuelle und ehemalige Klienten in regelmäßigen Abständen, erkundigt sich nach deren Zufriedenheit, nach seinem Produkt und kümmert sich somit um aktuelle Bedürfnisse des Kunden - Keine Abstufung	5
Beschwerdestelle	**4**	Der Deinstleister nimmt Beschwerden oder Reklamationen nicht nur entgegen, sondern beschäftigt sich mit diesen sofort und umfassend in einem dem Problem angemessenen Rahmen - Keine Abstufung	4
Kostenloser Rückrufservice	**4**	Rückrufe bzw. jedwege Telefonie oder Kontaktaufnahme mit dem Kunden hat nicht nur sofort, sondern auch kostenfrei zu erfolgen - Keine Abstufung	4
Botengänge	**4**	Jegliche nötige Amtsanmeldungen oder sonstige Behördenangelegenheiten werden - soweit gesetzlich möglich - für den Kunden erledigt - Keine Abstufung.	4
Sammeltarife anbieten	**4**	Bei mehr als einem Auftrag wird die Möglichkeit geboten, die Aufträge nicht nur zu bündeln sondern auch Konditionsverbesserungen zu gewähren - Keine Abstufung.	4
Anrufbeantworter	**4**	Der Dienstleister verfügt außerhalb der Geschäftszeiten (und nur dann!) über einen Anrufbeantworter mit leicht verständlichem, ausreichend informativem und kurzem Ansagetext und beantwortet Aufzeichnungen umgehend - Keine Abstufung.	4

E-Mail	**4**	Der Dienstleister verfügt über mindestens eine gültige E-Mailadresse und bearbeitet und beantwortet eingehende E-Mails umgehend - Keine Abstufung.	4
Fax	**4**	Die Kontaktaufnahme ist per Fax möglich und der Kunde erhält auf Faxanfragen, -angebote, -wünsche o.ä. sofortige Antwort - Keine Abstufung.	4
Mystery Testing	**3**	Der Betrieb willigt ein, unangemeldete Testpersonen der Werbegemeinschaft oder anderer externer Tester (z.B. Stadtmarketing) zuzulassen, die in Sachen Kundenfreundlichkeit, Beratungsgespräch und Informationsgehalt testen und auch bewerten - Keine Abstufung.	3
kurze Wartezeiten am Telefon	**3**	Telefonanrufe werden immer innerhalb einer Minute entgegengenommen oder umgehend mit einem Rückruf verfolgt - Keine Abstufung.	3
Kulanz	**2**	Bei der Behandlung von Problemen geht der Dienstleister unbürokratisch, kulant und problemlösungsbewußt mit dem Kunden um - Keine Abstufung	2
Internetpräsenz	**4**	Es existiert eine aktuelle Website die regelmäßig gewartet und aktualisiert wird, aktuelle Informationen zur Dienstleistung, zu Konditionen und zu Leistungen enthält und mehr bietet, als einen "Under Construction"-Hinweis - Keine Abstufung.	4
Postservice 24h Zusage	**1**	Der Kunde erhält geänderte Vertragselemente, Vetragsinformationen, Verträge selbst etc. innerhalb von 24h nach Kenntnisnahme durch den Dienstleister - Keine Abstufung	1
Kaffee-Getränke-Service	**1**	Für jeden Kunden besteht die Möglichkeit während seiner Verweildauer in den Geschäftsräumen kostenlos Kaffee und Getränke zu bekommen - Keine Abstufung.	1
Freikuvertservice für Rücksendungen	**1**	Für jeglichen Schriftverkehr mit einer erwarteten Rückantwort von Kundenseite ermöglicht der Dienstleister durch ausreichend frankierte Rückkuverts dem Kunden eine kostenfreie Antwort - Keine Abstufung.	1
Informationen zu Vertragsänderungen	**1**	Informationen zu Vertragsänderungen werden dem Kunden umgehend und allumfassend in einem seperaten, persönlichen und kostenlosen Beratungsgespräch mitgeteilt - Keine Abstufung.	1

Infobroschüre / Referenzenliste	**3**	Der Betrieb weist mittels einer Broschüre / Flyer / Internet auf sein komplettes Leistungsspektrum hin und gibt dort Infos über die betrieblichen Ansprechpartner	3

Öffnungszeiten

Eng verbunden mit dem Kundenservice sind die Öffnungszeiten, also in diesem Falle die Servicezeiten des Dienstleisters. Wie bei Besitzern von Ladenlokalen oder Gaststätten, ist es auch für den Dienstleister notwendig seinem Kunden einheitliche, konstante und angepasste Servicezeiten zu bieten. Dabei ist neben einer im Wochenverlauf konstanten Servicezeit, auch darauf zu achten, dass diese kundengerecht auf die Woche verteilt ist.

Konstante Geschäftszeiten	**5**	Die Geschäftszeiten sind über den wöchentlichen Verlauf hinaus konstant und der Kunde kann sich auf konstante Anfangs- und Schlusszeiten verlassen - Keine Abstufung.	5
Servicenachmittag	**3**	An mindestens einem Nachmittag/Abend der Woche besteht bis 19:00 Uhr oder länger die Möglichkeit der Terminvereinbarung und -wahrnehmung - Keine Abstufung	3
Servicegerecht	**2**	Die Öffnungszeiten sind so gewählt, dass die Hauptgruppen der Kunden, den Service auch ohne Arbeitsunterbrechung oder durch sonstigen Aufwand wahrnehmen können - Keine Abstufung.	2
Durchgehend offen	**2**	An geöffneten Tagen wird die Öffnungszeit nicht durch eine Mittagspause o.ä. unterbrochen und ist an allen Tagen durchlaufend - Keine Abstufung.	2

Handelsservice

Für Traunsteiner Dienstleister und Betriebe, egal ob Geschäft, Autohändler oder Gastronomiebetrieb sehen wir es als unbedingt notwendig an, dass der Betrieb sich regional und vor allem städtisch integriert. Ein Traunsteiner Dienstleister der sich als Premium-Dienstleistungsunternehmen auszeichnet, sollte sich demnach ebenso an heimischen Aktionen beteiligen, sich städtischen Gemeinschaften anschließen und regionale Informationen seinem Kunden bereitstellen. Durch die stärkere Betonung des Kundenservice nimmt der Bereich Handelsservice 10% der Kriterienpunkte der Gesamtpunkte des Dienstleister-Lindls ein.

Mitglied Werbegemeinschaft	**5**	Der Betrieb ist Mitglied bei der Werbegemeinschaft Traunstein e.V. – keine Abstufung.	5
Aktives Mitglied Werbegemeinschaft	**5**	Der Betrieb nimmt aktiv an Aktionen, Veranstaltungen oder sonstigen Aktivitäten der Werbegemeinschaft Traunstein teil - Keine Abstufung.	5
Auslage Broschüren	**1**	In den Büroräumen liegen Broschüren der Stadt, städtischen Vereinen oder Vereinigungen, anderer Geschäfte und/oder der Werbegemeinschaft kostenfrei aus - Keine Abstufung.	1
örtliche Mediennutzung	**1**	Bei der Beschallung der Büroräume, der Schaltung von Werbeanzeigen oder Berichten und bei einer Nutzung von Fernsehgeräten im Betrieb werden regionale Medien (Radio Chiemgau, Traunsteiner Tagblatt, Traunsteiner Wochenblatt u.ä.) bevorzugt - Keine Abstufung.	1

Betriebs-ausstattung

Die Basis für einen erfolgreichen Dienst am Kunden ist die fachliche Qualifaktion und Eignung der Personen, die diesen Dienst am Kunden verrichten. Gerade für einen Premium-Dienstleister ist es deshalb wichtig seinen Betrieb so auszustatten, dass diese Basis alle Voraussetzungen für den Erfolg bieten kann. Das beschäftigte und verantwortliche Personal muss ausgebildet und geschult sein. Die Räumlichkeiten sollten in einem einwandfreiem Zustand und in ein gepflegtes Ambiente eingebaut sein. An der Gesamtbewertung hat die Betriebsausstattung dabei einen Anteil von 20%.

Fachpersonal	**5**	Die Mitarbeiter weisen je nach Ausbildungsstand eine ausgeprägte Warenkunde vor, sind im Umgang mit dem Kunden geschult, können Probleme selbständig lösen und können zum jeweilgen Fachbereich uneingeschränkt Auskunft geben - Keine Abstufung.	5
Ausbildungsbetrieb / Praktikumsbetrieb	**4**	Der Betrieb hat in den letzten drei Jahren Azubis/Praktikanten beschäftigt oder momentan beschäftigt. Dabei müssen (oder mussten) auf 10 Mitarbeiter 1 Auszubildender im Betrieb kommen - Keine Abstufung.	4
Beratungsraum	**0**	Der Betrieb verfügt über einen seperaten, der Unternehmung entsprechend gestalteten, ruhigen und abgeschlossenen Beratungsraum zur Durchführung von Gesprächen, Vertragsverhandlungen etc. - Keine Abstufung.	0
Kundentoilette	**2**	Die Geschäftsräume verfügen über eine Toilette die für den Kunden leicht zu erreichen ist, in einem einwandfreien Zustand ist, täglich gereinigt wird und über die Geschäftsräume erreichbar ist - Keine Abstufung.	2
Schulungen	**2**	Entweder bietet der Dienstleister selbst Schulungen für seine Mitarbeiter an (Gesprächsabwicklung, Reklamationsbearbeitung etc.) oder ermöglicht es seinen Mitarbeitern in regelmäßigen Abständen, an solchen Schulungen teilzunehmen und kann dies nachweisen und belegen- Keine Abstufung.	2
Sauberkeit / Licht / Raucherschutz	**4**	Die Räume mit Kundenkontakt machen einen gepflegten sauberen Eindruck, es ist ein Fenster mit ausreichend Tageslicht vorhanden, es wird im Besprechungszimmer nicht geraucht	4

Infomaterial, zertifizierte Ausbildung	**2**	In den Geschäftsräumen sind an frei und gut sichtbaren Flächen entsprechende berufsrelevante Zertifizierungen, Urkunden oder sonstige Sonderqualifikationen angebracht - Keine Abstufung.	2
Wartezimmer	**0**	Die Geschäftsräume verfügen über eine seperate Möglichkeit, wartende Kunden in einem angemessenen Ambiente zu empfangen und die Wartezeit entsprechend zu begleiten (Zeitschriften, Informationsmaterial etc.) - Keine Abstufung.	0
Mitarbeiterkleidung	**1**	Die Mitarbeiter tragen eine zum Betriebstyp passende, saubere und gepflegte Arbeitskleidung - Keine Abstufung.	1
Kinder	**1**	Kinder können während des Fachgesprächs angemessen beschäftigt werden	1
Namensschilder	**0**	Sämtliche Mitarbeiter tragen Namensschilder, die den Vor- und Nachnamen sowie die Position im Unternehmen beinhalten. Dies schließt natürlich auch die Geschäftsleitung mit ein - Keine Abstufung.	0
Eigener Parkplatz	**1**	Der Dienstleister verfügt über eine angemessene Anzahl von Parkmöglichkeiten oder vergütet, wenn dies nicht der Fall ist mindestens die Parkgebühr für den Kunden, unabhängig vom Geschäftsabschluß - Keine Abstufung.	1
Sonderpunkte	**5**	Sollte es in einem Dienstleister auch bei gutwilliger Absicht nicht möglich sein einen bestimmten Punkt zu erfüllen, so können auf Antrag und unter Schilderung der Unmöglichkeit einzelne Kriterien zu erfüllen, für die Höhe der nicht zu erzielenden Punkte (bis max. 5 gesamt), Sonderleistungen des Betriebes die nicht in der Liste der Kriterien vorkommen, durch die Jury bewertet werden. Die Bewertung behält sich alleine die Jury vor. (Beschluß einfache Mehrheit)	5

Ergebnis	**128**	**Lindl Prüfung bestanden**	**128**	**100,0%**

Erläuterungen zur Beurteilung

erstellt durch:

Dipl.-Kfm. univ. Dieter Knott
Projektleiter
Stadtmarketing Traunstein