

Anbieter:

Tag/Datum/Uhrzeit der Prüfung:

Art der Prüfung (Besuch, Telefon, Mail):

Prüfungsaspekte

Vorphase – Kontaktaufnahme:

1. *Präsentation*
Erster Eindruck (Erscheinungsbild, Homepage)
2. *Kommunikation*
Werbung, Material, Speisekarte, Mehrsprachigkeit
3. *Erreichbarkeit*
Beschilderung, Parkmöglichkeiten, Öffnungszeiten
4. *Schnelligkeit/Wartezeiten*

Mitarbeiter:

5. *Beratungsqualität*
Preisinformation, Ermittlung Kundenwunsch, Beratung, Hinweis Zusatzangebote, besondere Empfehlungen, Flexibilität Sonderwünsche, Unterbrechungen
6. *Zuverlässigkeit*
Zusagen eingehalten, Termine eingehalten, korrekte Abrechnung
7. *Fachliche Kompetenz Personal*
Kenntnis Einzelheiten Produkte, fachlich versiert, informiert, Kontaktfreudigkeit (Zugehen auf Kunden), Verkaufsgeschick (emotional), Kundenzufriedenheit ermittelt
8. *Freundlichkeit Personal*
Erstkontakt, Hilfestellung, persönliche Anrede, Namensschild, Verständlichkeit, Verabschiedung
9. *Zusammenarbeit und Kooperation*
Information über und Hinweise auf andere Anbieter, Tipps Ausflüge und Lokale
10. *Behandlung von Sonderwünschen*
Hilfsbereitschaft
11. *Behandlung von Beschwerden*
Reaktion auf Kritik, Mängel, Einwände

Hardware:

11. *Atmosphäre/Ambiente*
Eingangs-/Empfangsbereich, Räumlichkeiten, Sauberkeit, Beleuchtung, Luftqualität, Lärm, Beschilderung Toiletten, Mitarbeiter erkennbar
12. *Produkt-/Angebotsqualität*
Qualität der Leistung
13. *Zielgruppenorientierung/stimmiges Bild*
Spezifische Ansprache Zielgruppen
14. *Preis-Leistungs-Verhältnis*