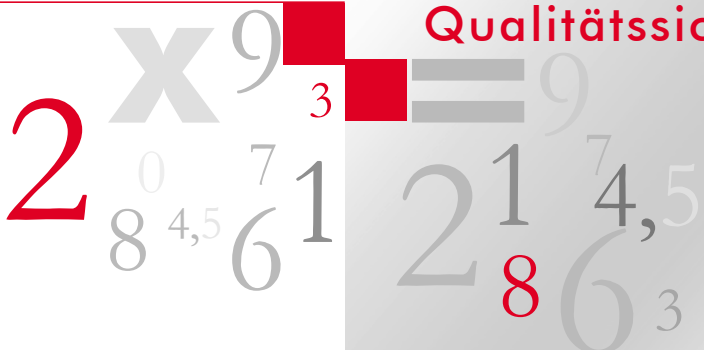


# / AUDITS in der Dienstleistungsbranche



## Zufriedene Kunden mit NDS

Customer Relationship Management ist ein entscheidender Erfolgsfaktor, um die Kundenbeziehungen effizient und profitabel für die Zukunft zu gestalten. Namhafte Unternehmen der Dienstleistungsbranche bauen auf die qualitativen Analysen von NDS.



**//** *Mystery Guest Visits ist ein effektives Instrument für die Qualitätssicherung unserer Systemgastronomie ALEX. Die Informationen aus Sicht unserer direkten Kunden liefern uns wertvolle Ansatzpunkte für Schulung, Standards und Mitarbeitermotivation.*  
Bernd Riegger, Geschäftsführer, Six Continents Retail Germany GmbH

# NDS NEW DATA SERVICE Ihr Partner für Qualitätssicherung

## Alles auf einen Blick

- Qualitative Analysen
- Klar strukturierte Reports
- Konkret meßbare und aktuelle Resultate
- Graphische Darstellung der Ergebnisse
- Kundenbefragungen
- Group Reports
- Trend- und Entwicklungsanalysen



Fliethstraße 90 / D-41061 Mönchengladbach  
Telefon: 0 21 61/8 13 95 - 21  
Fax: 0 21 61/8 13 95 - 50  
Internet: <http://qsa.rzh-nds.de>  
eMail: [qsa@rzh-nds.de](mailto:qsa@rzh-nds.de)



## Q S A – Servicequalität transparent gemacht

# QSA – QUALITY / SERVICE Qualitätssicherung

Das Unternehmen NDS setzt mit seinem Geschäftsfeld QSA auf die zunehmende Bedeutung des Dienstleistungssektors in unterschiedlichen Branchen. Anhand der Mystery Guest Visits Methode werden Qualitätsstandards sowie Serviceleistungen überprüft und ausgewertet. Die erfolgreiche Entwicklung bestätigt den steigenden Bedarf für Qualitätssicherung in allen Dienstleistungsbereichen.



## Ihre Daten genießen unser Vertrauen

NDS greift als Tochterunternehmen der RZH (Rechenzentrum Hartmann) auf mehr als 30-jährige Erfahrung im Dienstleistungssektor zurück. Basis aller Dienstleistungen ist die kundenspezifische Entwicklung innovativer Qualitätsüberprüfungen.

# MYSTERY GUEST VISITS – Argumente die zählen



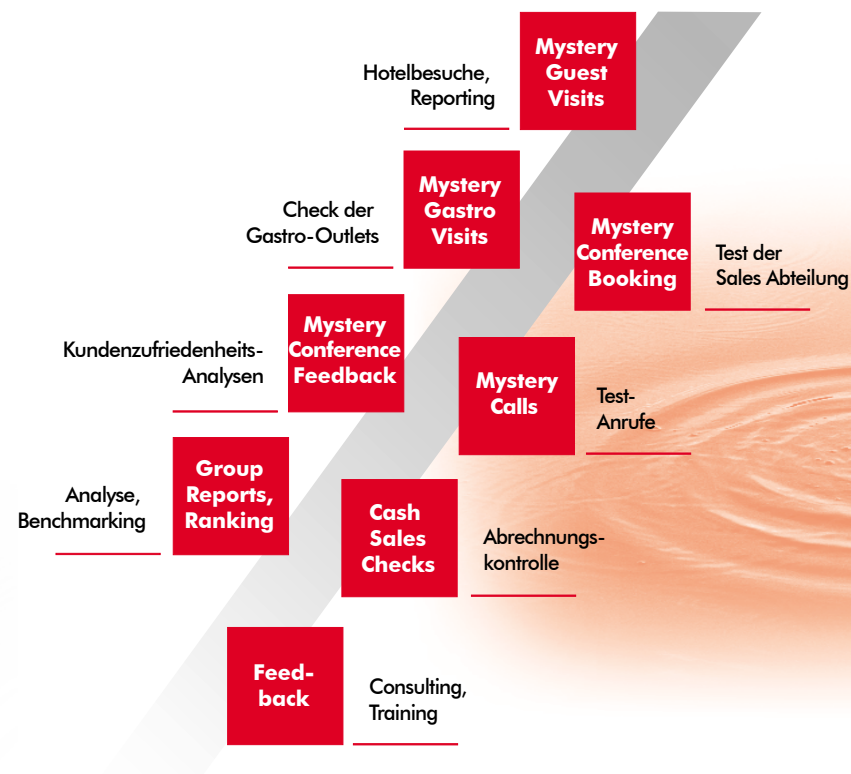
# DIE VORGEHENSWEISE – zu Ihrem Vorteil

Optimierter Service ist der entscheidende Erfolgsfaktor im heutigen Dienstleistungssektor. Anhand unserer Qualitätstests erfahren Sie direkt und konkret, wie Leistungen aus Sicht des Kunden beurteilt werden. Detaillierte Analysen und kommentierte Reports geben Ihnen die Möglichkeit, Schwachstellen aufzudecken und Stärken zu erkennen. Nur kontinuierliche Überprüfungen der Servicequalität garantieren ein repräsentatives Ergebnis und zeigen Entwicklungen auf.

NDS legt bei der Analyse der erbrachten Dienstleistungen großen Wert auf Neutralität und Seriösität. Unternehmen schätzen das QSA-Konzept zur Qualitätssicherung und profitieren von:

- Verstärkter Mitarbeitermotivation
- Leistungssteigerung
- Kundenzufriedenheit
- Erhöhter Kundenbindung

## LEISTUNGSSPEKTRUM MIT GROSSER WIRKUNG



Qualitätstests unterliegen festen Routinen. Testpersonen führen die Qualitätschecks im vorgeschriebenen Rahmen durch und fixieren Ergebnisse und Eindrücke schriftlich in einem speziell für Ihr Unternehmen entwickelten Fragebogen. Die gewonnenen Ergebnisse werden von unserer IT-Abteilung erfasst, verarbeitet und ausgewertet. Sie erhalten detaillierte Analysen und aussagekräftige Reports in gedruckter oder digitaler Form. Weitergehendes Feedback und Consulting unterstützen Sie bei der Entwicklung Ihrer Servicequalität.

### Unser Testerpool – seriös und zuverlässig

Die Rekrutierung unserer Testpersonen erfolgt nach strengen Auswahlkriterien. Abgestimmt auf den spezifischen Testfall und die Zielgruppe überprüfen wir neben den persönlichen Daten die Mehrsprachigkeit für internationale Tests, Ausbildung, Erfahrungen, Motivation, Mobilität sowie IT-technische Voraussetzungen.

### Die Kunden

- Hotelgruppen und Einzelhotels
- Systemgastronomie
- Restaurants, Bars, Cafés
- Freizeitindustrie
- Call Center

Ihr monatlicher QSA-Report ist für uns zu einem unentbehrlichen Arbeitsmittel geworden, um existierende Standards in der Praxis zu testen, sowie neue einzuführen. In allen deutschen Hotels dienen Ihre Daten auch der Zielsetzung im Bereich Gästezufriedenheit für alle Abteilungen und helfen uns, sehr gute Leistungen unserer Mitarbeiter herauszustellen. Ich bin der festen Überzeugung, dass Ihr monatlicher Report wie kein anderes Hilfsmittel dazu beigetragen hat, die Zufriedenheit unserer Gäste zu steigern und damit unsere Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern.

Theo Pauly, Regionaldirektor, Six Continents Hotels Deutschland Süd

