

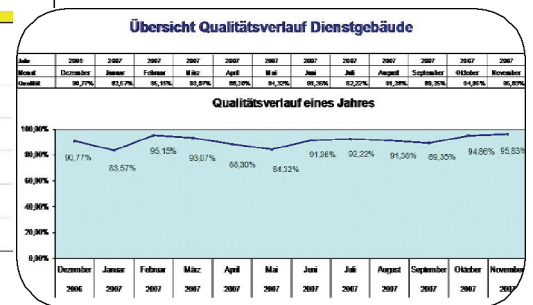
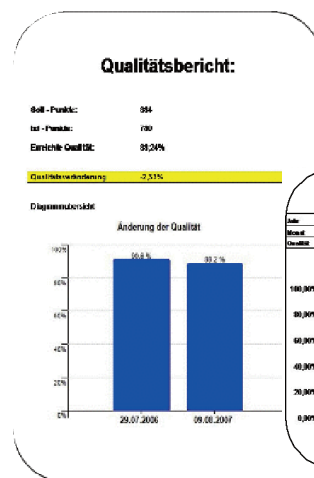


## Worauf Sie sich verlassen können

### Qualitätskontrollen:

Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser.

Wer Leistungen professionell aus-schreibt, verlangt Leistungstran-sparenz – und damit Qualitätskontrollen. Wer eigene Leistungen, mit Hilfe von objektiven Kontrollen, transparent macht, schafft Vertrauen und sichert Aufträge. Qualitätskontrollen, effizient und auch unangemeldet als Mystery Checks.



### ■ Herausforderung: vertragsgemäße Servicequalität

Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle werden im Dienstleistungsbereich immer wichtiger. Es geht um Leistungstransparenz für beide Seiten, beispielsweise als solide Grundlage für ein zielgerichtetes Verbesserungsmanagement. In vielen Fällen werden neutrale Prüfungen und Qualitätschecks durch unabhängige Externe gewünscht: vom Auftraggeber gegenüber dem Dienstleister und von diesem zur Eigenkontrolle. Wir führen die Kontrollen durch: bedarfsgerecht zum gewünschten Zeitpunkt im vereinbarten Umfang mit anschließender Ergebnisbesprechung.

### ■ Lösung: unabhängige, effiziente Qualitätskontrollen

Wir erstellen Qualitätskonzepte und führen Qualitätskontrollen in folgenden Bereichen durch:

- ✓ Gebäudereinigung, Catering, HACCP, Hotelservice, Rezeptionsdienste, Servicekontrollen in Altenheimen
- ✓ mit externen Qualitätskontrollen auf Basis der Leistungsverzeichnisse
- ✓ auf Wunsch anonym und unangemeldet (Mystery Checks)
- ✓ hoch effizient durch den Einsatz der elektronischen Software e-QSS, zeitnahe sind Ergebnisse garantiert
- ✓ mit Beratungsgesprächen nach den Kontrollen zu aufgezeigten Schwächen, Handlungsbedarf und Lösungsmöglichkeiten

### ■ Referenzen: von Experten in Auftrag gegeben

**Familotel AG, Amerang,** Qualitätskonzept für verdeckte Prüfungen in den Betrieben der Hotelkooperation, Durchführung von Mystery Checks.

**MTU Aero Engines GmbH, München,** bei Bedarf externe Qualitätskontrollen zur Überprüfung der Reinigungsleistungen vor Ort.

**Bayerisches Landesamt für Steuern, München,** unangemeldete Kontrollen vor Ort durch Neumann & Neumann zur Ergänzung der Eigenkontrolle.

**MÜNCHENSTIFT GmbH, München,** angemeldete und unangemeldete Qualitätsprüfungen in den Bereichen Gebäudereinigung, Spülküchen, Rezeptionen.