

# DIN EN SPEC 77224 - Service Excellence

## Mit Service Excellence Kundenzufriedenheit steigern: DIN SPEC 77224

Die **DIN SPEC 77224** wurde im Juli 2011 in Deutschland veröffentlicht. Es handelt sich dabei nicht um eine Norm, sondern um eine Spezifikation (SPEC). Spezifikationen werden eingeführt, um etwas schnell und vorerst noch ohne globalen Konsens auszuprobieren.

Das heißt, hier geht es um etwas Neues, mit dem sich Unternehmen wirklich vom internationalen Wettbewerb abheben können. Die DIN SPEC 77224 zertifiziert den besonders guten Umgang mit Kunden, also die Service Excellence. Dabei werden mehrere Module eingesetzt: Die Geschäftsleitung übernimmt Excellence-Verantwortung.

Das gilt auch für den Umgang mit Ressourcen. Es wird stark auf Fehlervermeidung gesetzt. **Kundenerlebnisse** werden strategisch erfasst. **Service-Innovationen** werden immer wieder neu eingeführt und verbessert. Die Kundenbegeisterung wird gemessen.

## Service Excellence als Ergänzung zur ISO 9001 Qualitätsmanagement und der ISO 10002 Reklamationsmanagement

Und all diese Maßnahmen werden kontinuierlich auf ihre Wirtschaftlichkeit geprüft. Die DIN SPEC 77224 eignet sich hervorragend als Ergänzung der **ISO 9001 (Qualitätsmanagement) und der ISO 10002 (Reklamationsmanagement)**.

Dieses recht neue Zertifizierungsmodell, das auch in Kombination mit einem Audit nach ISO 9001 vergeben wird, setzt konsequent auf Kundensicht und ist sozusagen in zwei Varianten "erhältlich":

- ✓ als Basisvariante, bei der die Umsetzung der Mindestforderungen an Service Excellence begutachtet und bestätigt werden
- ✓ als Reifegradvariante, bei der eine individuell abgestufte Bewertung des Reifegrads nach einem Punktesystem vorgenommen wird.

## Beleuchtet werden dabei vor allem drei Aspekte:

1. Der konzeptionelle Ansatz (also wie man seine persönliche Roadmap zu Service Excellence beschreibt, begehnen und umsetzen will)
2. Umsetzung (Wie sieht die tatsächliche Umsetzung aus? Wie wirksam und nachhaltig ist sie?)
3. Ergebnisse (Wie habe ich meine Ziele erreicht, gemessen, bewertet und analysiert?)

## Unterscheiden Sie sich von der Konkurrenz über besseren Service

Mit dieser neuen Richtlinie können sich Unternehmen wirklich von der Konkurrenz unterscheiden. Sie können ihre Service-Aussagen, ihre Werbeversprechen viel besser einhalten und werden dadurch glaubwürdiger. Das Image verbessert sich.

## Optimierung der Akquise neuer Kunden für Service-orientierte Unternehmen

Man wird als besonders Service-orientiertes Unternehmen wahrgenommen und hat es damit leichter bei der Akquise neuer Kunden. Bestandskunden werden loyaler. Es ist auch leichter, neue Mitarbeiter zu gewinnen.

Die Bindung bestehender Mitarbeiter an das Unternehmen erhöht sich. Durch gezieltere und effizientere Werbung können Kosten gespart werden. Die Kontor Gruppe sagt Ihnen gerne noch viel mehr über die **Service Excellence** und wie man mit ihr punkten kann.

## **Wir sollten reden...**

... wenn Sie sich in einem oder mehrerer Bereiche wiederfinden. Aber wir sollten auch reden, wenn Sie sich nicht sicher sind, ob wir Ihnen helfen können. Meist lässt sich durch ein Gespräch ganz einfach klären, wo Bedarf besteht und wo genau wir helfen können.

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?**

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten

Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S,**

**Six Sigma** erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> -

<https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und**

**Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ**

**Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> -

<https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content**

**Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management**

**Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> -

<https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service**

**Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> -

<https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma,**

**Medizintechnik und Lebensmittel** Umfeld erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/>-  
<https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?**

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

## **Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?**

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.qm-kontor.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.