

12.10.2017 10:10 Uhr - 1. Bundesliga - Hin- und Rückrunde - Felix Buß

## Praxis-Forum: "Geprüfte Servicequalität" - TÜV Rheinland mit Angebot für Klubs

**Am 12. August fand in Köln das 6. Praxis-Forum Handball by handball-world statt. Natalie Engst, Leiterin New Business, referierte dabei über das Zertifikat des TÜV Rheinland für Vereine. "Wir wollen den Fan im Fokus sehen", lautet die Hauptforderung, da "die Fans neben dem sportlichen Erfolg das Wichtigste sind, was ein Verein hat." Klubs können dabei neuerdings auf den TÜV Rheinland zugehen, um ihre Servicequalität in allen Facetten prüfen zu lassen. "Wenn meine Fans zufrieden sind, werden sie mehr konsumieren", zeigt Engst auf. "Der TÜV Rheinland ist dabei im Fußball bereits breit aufgestellt und hat beim DHB Pokal Final Four 2016 im Handball erste Erfahrungen gesammelt."**

Die Anforderungen der Fans an den gesamten Auftritt des Vereins stellt der TÜV Rheinland in den Mittelpunkt seiner Untersuchungen, wenn es darum geht, dass das Zertifikat verliehen werden soll. Natalie Engst, die das Vorgehen federführend mitentwickelt hat, nennt dabei den 'Onlineshop' als ein Beispiel. Lieferschnelligkeit und der einfache Rückversand von Waren bei Nichtgefallen seien wichtige Kriterien aus Kundensicht. 'Mit dem Onlineshop werden oft Dienstleister beauftragt. Diese werden aber aus Zeitmangel oder sonstigen Gründen nicht kontrolliert', führt Engst einen möglichen Schwachpunkt auf, der im Ergebnisdokument des TÜV Rheinland aufgeführt werden würde.

Ziel von TÜV Rheinland sei es, gemeinsam mit dem Verein gezielt Verbesserungspotenziale zu erkennen und erkannte Lücken zu schließen. Ein Augenmerk liegt etwa auf den Einlasskontrollen. 'Das subjektive Sicherheitsgefühl muss gestärkt werden, wenn man als 'familiengerecht' gelten möchte', so Engst, die allgemein anregt, die Fans und die VIP-Gäste über ihre Eindrücke anzuhören. Zielgruppengerechte Befragungen durch SLC Management sind Teil des strukturierten Vorgehens. Das Fanerlebnis wird durch die TÜV Rheinland Experten entlang der gesamten customer journey geprüft, etwa in den Waschräumen oder um festzustellen, wie die Beschilderung auf dem Weg zur Sporthalle gestaltet ist.

Ist das Prüf- und Zertifizierungsverfahren abgeschlossen, erhält der Verein u.a. eine Fotodokumentation. 'Diese enthält eine Bewertung der vielfältigen Kriterien aus Expertensicht', stellt Engst dar und führt weiter aus: 'Fotos stoßen bei Gerüchen oder bei Verhalten von Security oder weiteren Mitarbeitern an ihre Grenzen.' Die Dokumentation solle dabei vor allem dem Verein helfen, weitere Schritte einzuleiten. Sie könne aber auch dazu dienen, auf bestehende oder neue Sponsoren zuzugehen. 'Wir erlegen keinen Zwang zur Veränderung auf, sondern möchten Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen', so Engst. Wichtig sei vor allem, dass die Untersuchungen kontinuierlich fortgesetzt werden.

Praxis-Forum by handball-world

Das Praxis-Forum Handball ist die Plattform für Austausch und Wissenstransfer zwischen Spitze und Breite. Mit Beispielen aus der Praxis sowie Gesprächsrunden mit hochkarätigen Referenten werden Lösungen und Konzepte für die weitere Professionalisierung in Spitze und Breite des Handballsports diskutiert.

Am 12. August fand in Köln die sechste Auflage der Veranstaltung statt, die siebte ist in der Vorbereitung. Bereits jetzt können sich Interessierte aber unverbindlich per mail an [praxisforum@handball-world.com](mailto:praxisforum@handball-world.com) in den Newsletter zu dieser Veranstaltung eintragen.

[» weitere Informationen zum 'Praxis-Forum'](#)