



## DAS SIEGEL FÜR IHREN MARKETING-ERFOLG

Die freiwilligen Prüfzeichen des TÜV Saarland für Produkte und Dienstleistungen helfen bei der Differenzierung am Markt.

Die Marke TÜV dient als wichtiger Qualitätsbeweis und Orientierungshilfe für Kunden und Interessenten.

## WARUM WERBEN MIT PRÜFSIEGELN?

Die Kommunikation der eigenen Stärken ist für leistungsstarke Unternehmen ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Unabhängig und neutral geprüfte Produkte und Service-Leistungen garantieren maximale Glaubwürdigkeit in der Außenwirkung. Das Siegel „TÜV Service tested“ genießt höchstes Vertrauen im Markt. Denn: Hier entscheiden allein die Kunden, welche Eigenschaften beim Service eines Unternehmens für sie wichtig sind und wie gut das Unternehmen sie aus ihrer Sicht erfüllt.

Eine Studie bei 400 Verbrauchern in Deutschland ergab:

60% der Befragten vertrauen einem Unternehmen mehr, wenn es das Siegel „TÜV Service tested“ führt.

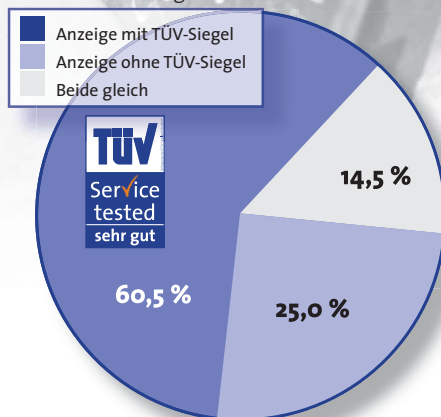
Das werbende Unternehmen erhält vom Betrachter:

- Bis zu 50% mehr Aufmerksamkeit
- 60% mehr Vertrauenswürdigkeit
- Eine intensivere Auseinandersetzung mit der Werbeaussage
- Eine eindeutige Qualitätserwartung, durch die leicht verständliche Testnote.

**FAZIT: KUNDEN VERTRAUEN NACHGEWIESENER QUALITÄT!**

PRÜFSIEGEL FÜR IHREN MARKETINGERFOLG

Welche Aussage in der Anzeige finden Sie vertrauenswürdiger?



Marketing Essentials,  
August 2004

### DAS RICHTIGE SIEGEL FÜR SIE

Ihr wichtigstes Differenzierungsmerkmal ist Ihr guter Service. Kunden werden bei Ihnen schnell, zuverlässig und langfristig betreut. Ihr gesamter Leistungsprozess orientiert sich an Kundenbedürfnissen.



TÜV SAARLAND: DAS PLUS AN VERTRAUEN

# EINSATZMÖGLICHKEITEN VON TÜV SERVICE TESTED



Als erfolgreich zertifiziertes Unternehmen können Sie das erworbene Prüf-siegel nach Ihren Wünschen in Ihr Marketing-Konzept integrieren. Typische Anwendungsfelder für TÜV Service tested sind:

- Anzeigen-Marketing
- Integration in die Website
- Einsatz in Broschüren und Kundeninformationen
- Aufdruck auf Verpackungen oder Briefumschlägen
- Aufkleber auf Produkte oder Lieferfahrzeuge
- Einsatz in der Fernsehwerbung

## EINSATZ IN KAMPAGNEN:

Die Kampagne von DHL Express zeigt eindrucksvoll die Einsatzmöglichkeiten von Qualitätssiegeln. Über Messeauftritte, Mailings, Anzeigen bis zum Aufdruck auf Lieferfahrzeuge werden Kunden und Interessenten kontinuierlich an die Qualität des Dienstleisters erinnert.



## ANLASSBEZOGENER EINSATZ:

Es muss nicht immer gleich eine ganze Kampagne sein. Auch gezielte Aktionen, wie einzelne Mailings oder Anzeigen, können große Wirkung erzielen.

MARKETING MASSNAHMEN

## IHR WEG ZUM PRÜFSIEGEL

# IHR WEG ZUM PRÜFSIEGEL

DAS PLUS AN INFORMATION

Die Vergabe der TÜV Saarland Qualitätssiegel basiert auf einer repräsentativen und neutralen Kundenbefragung.

Sie erhalten das Siegel, wenn Ihre Service-Leistungen von Ihren Kunden in der Befragung entsprechend gut bewertet werden. Die entscheidenden Aspekte sind:

### GESAMTZUFRIEDENHEIT:

Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,25 erreicht werden.

### WICHTIGSTE KRITERIEN:

Die Kunden entscheiden durch ihr Votum, welche Kriterien im Leistungsprozess am wichtigsten sind. Die wichtigsten Einzelkriterien müssen im Durchschnitt auf einer 5-stufigen Skala mindestens die Durchschnittsbewertung 2,25 erreichen.

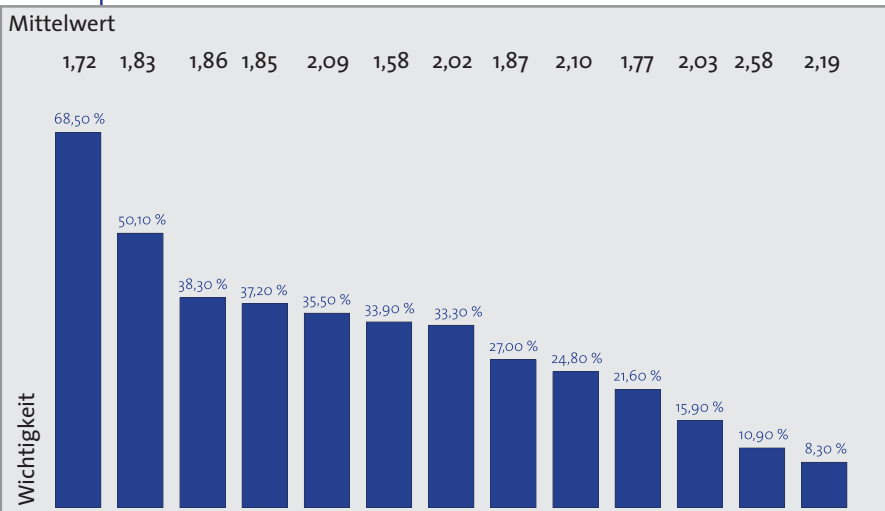
#### Die Option: Befragungs-Audit

Unternehmen, die bereits über eine aktuelle Kundenbefragung verfügen, die den Zertifizierungsrichtlinien entspricht, brauchen diese nicht erneut durchzuführen. Bitte informieren Sie sich bei uns über die Möglichkeiten zum Befragungs-Audit.

### DAS PLUS AN INFORMATION

Die Befragung wird für jedes Unternehmen individuell angepasst. So wird sichergestellt, dass alle relevanten Leistungs- bzw. Servicemerkmale in die Befragung einfließen. Sie erhalten einen genauen Überblick über Stärken und Schwächen der Leistungsprozesse aus Sicht Ihrer Kunden. Gleichzeitig deckt das Verfahren auf, welche Servicekriterien für die Kunden besonders wichtig sind und wo Sparpotenziale

bestehen. Anschauliche Ergebnisberichte helfen bei der internen Kommunikation der Ergebnisse.



## UNSERE REFERENZEN

DIESE UNTERNEHMEN HABEN SICH FÜR MARKETING MIT DEN SIEGELN DER TÜV CERTIFICATION ENTSCIEDEN:



Referenzen

TÜV Saarland Certification  
 Am TÜV 1  
 66280 Sulzbach / Saar  
 Tel.: 06897 / 506-571  
 Fax: 06897 / 506-575

Kontakt