

**Worum geht es?**

Die DIN EN 13816 ist die europaweit gültige Norm für den Nachweis der Qualitätsfähigkeit von Verkehrsunternehmen im öffentlichen Personenverkehr ÖPV. Hauptzweck der Norm ist es, die Qualitätsphilosophie für öffentliche Verkehre zu fördern sowie das Augenmerk auf die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden zu lenken.

**WAGENER & HERBST bietet Ihrem Unternehmen individuelle und effiziente Hilfestellung bei der Einführung bzw. Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagements bis zur Erlangung der Konformität mit der DIN EN 13816.**

**Was ist zu tun?**

- Festlegung von Strategie und Zielsetzungen, Mitarbeiterinformation
- Definition der Dienstleistungsqualität (Qualitätskriterienkatalog)
- Analyse und Optimierung von Prozessen im Qualitätsmanagement QM
- Konzeption von Messmethoden und Durchführung von Messungen (technische und kundenbezogene Messungen)
- Analyse und Verbesserungsmaßnahmen
- Review und Zertifizierung

**Qualitätsmerkmale nach DIN EN 13816**

1. Verfügbarkeit
2. Zugänglichkeit
3. Information
4. Zeit
5. Kundenbetreuung
6. Komfort
7. Sicherheit
8. Umwelt

**Ihr Nutzen eines QM nach DIN EN 13816**

- Steigerung der Kundenzufriedenheit führt zu mehr Stammkunden und höheren Einnahmen
- Vorteile bei Ausschreibungen durch Nachweis der Qualitätsfähigkeit
- Interne Effizienzsteigerung
- Systematik der Besteller- Ersteller-Beziehungen

Branchen: ÖPNV, SPNV, Fernverkehr, Fluglinien, Taxidienste, Schifffahrtlinien, Güterverkehr- und Logistik

**Sprechen Sie mit uns - persönlich oder telefonisch!**

**Dr. Norbert Wagener (0331) 2 75 04-43 steht Ihnen für Auskünfte jederzeit gern zur Verfügung.**