



Management Service

# ZERTIFIKAT

Die Zertifizierungsstelle  
der TÜV SÜD Management Service GmbH  
bescheinigt, dass das Unternehmen

**Albrecht Optik**  
Habsburgerstr. 51  
D-79104 Freiburg

im Bereich

## Kundenzufriedenheit im Service

erfolgreich geprüft wurde.

Durch eine repräsentative Kundenbefragung  
wurde der Nachweis erbracht, dass die Kriterien des

## TÜV MS Standards Kundenzufriedenheit

hinsichtlich der Kundenorientierung  
erfüllt sind.

Dieses Zertifikat ist gültig bis **2017-02-22**

Zertifikat-Registrier-Nr. **12 252 43198/1110 TMS**

Product Compliance Management  
München, 2015-02-23



CERTIFICAT

CERTIFICADO

СЕРТИФИКАТ

認證證書

CERTIFICATE

ZERTIFIKAT



Management Service

## Zertifiziert! Und jetzt?

1. Feiern Sie mit Ihren Mitarbeitern und Kunden Ihren Zertifizierungserfolg!
2. Diskutieren Sie mit Ihren Mitarbeitern das Ergebnis der Kundenbefragung. Sprechen Sie über mögliche Maßnahmen zur Optimierung Ihrer Servicequalität.
3. Bewerben Sie Ihren Zertifizierungserfolg. Beachten Sie dabei bitte unbedingt die Spielregeln zur Nutzung des Prüfzeichens, die Sie in Ihrer Zertifizierungsmappe finden. Kommen Sie bei Rückfragen gerne auf uns zu.
4. Sie erhalten von Carl Zeiss Vision ein Marketingpaket mit vielen Ideen und Anregungen für Ihre Vermarktung. Wenn Sie Änderungen an den Marketingunterlagen vornehmen, sprechen Sie diese unbedingt im Vorfeld mit Carl Zeiss Vision ab.
5. Damit Sie den Regelungen der transparenten Darstellung der Zertifizierung entsprechen, möchten wir Sie bitten, den folgenden Link auf unsere TÜV Homepage für Werbemaßnahmen etc. zu nutzen [www.tuev-sued.de/ms/zertifizierteAugenoptiker](http://www.tuev-sued.de/ms/zertifizierteAugenoptiker).  
Verlinken Sie z.B. Ihre Homepage mit unserer Seite, so dass Interessierte weiterführende Infos zur Zertifizierung erhalten. Bieten Sie weiterhin Interessierten an, Ihre Auswertungsergebnisse in Ihrem Laden direkt anzuschauen. So zeigen Sie Ihre Bereitschaft und kommen ins Gespräch.
6. Ihr Zertifikat hat eine Gültigkeit von 2 Jahren. Die genaue Laufzeit finden Sie auf Ihrem Zertifikat.
7. Was passiert nach Ablauf der Zertifikatslaufzeit? Ein halbes Jahr vor Ablauf der Zertifikatslaufzeit meldet sich TÜV SÜD bei Ihnen, um Ihnen die folgenden Möglichkeiten anzubieten:
  - a. Sie führen eine erneute Kundenbefragung über TÜV SÜD durch. Hierzu erhalten Sie das Angebot über die Durchführung und Auswertung der Kundenbefragung. Das Auftragsblatt faxen Sie unterschrieben an TÜV SÜD zurück und es kann los gehen. Entspricht ihr Kundenservice weiterhin unseren Zertifizierungskriterien, erhalten Sie den Auswertungsband über Ihre Ergebnisse sowie ein aktualisiertes Zertifikat und Prüfzeichen für weitere 2 Jahre.
  - b. Sie führen keine weitere Kundenbefragung über TÜV SÜD durch. Ihre Zertifizierung verliert nach Ablauf der Zertifikatslaufzeit seine Gültigkeit und Sie müssen alle bisherigen Werbemaßnahmen mit uns einstellen.

Haben Sie Rückfragen? Gerne!

Sie erreichen das Team Service-Exzellenz telefonisch kostenfrei unter 0800-5791 5006 oder per E-Mail unter [service-exzellenz@tuev-sued.de](mailto:service-exzellenz@tuev-sued.de).