



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Zielgruppe:** Gesellige Familien

1) Vorab Informationen	2) Aufenthalt / Aktionen	3) Ankunft der Gäste	4) Verabschiedung
Anzeige	Animationsprogramme	Anfahrt	Ausgangsbereich / Infoschalter
Homepage	Spielgeräte /-flächen / Fahrgeschäfte	Parkplatz	
Print / Flyer	Gastronomie	Eingangsbereich / Einlasskontrolle	
Soziale Medien	Souvenirshop	Kasse	
Newsletter	Sanitäreanlagen	Einweisung / Infoschalter / Orientierung / Service	
Telefon	Sicherheit		
E-Mail vor Besuch			
Ticketverkauf			
Vor Ort durch Flyer, Aushänge, Ansagen			

## 5) Feedback & Kundenbindung

Feedbackbox am Ausgang

Ansprache des Gastes durch Mitarbeiter

E-Mail nach Besuch

Bewertungsportale

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Vorab Informationen

**Berührungspunkt:** Anzeige



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Es gibt regelmäßige Informationen über Veranstaltungen			
Die Anzeige enthält alle wichtigen Informationen zum Familientag			

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Vorab Informationen

**Berührungspunkt:** Homepage



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Man findet leicht die Kontaktdaten oder ein Kontaktformular für Nachfragen auf der Homepage			
Möglichkeit zur Kartenreservierung/ Ticketvorverkauf			
Die Homepage ist auf dem aktuellen Stand			
Rubrik für wechselnde Veranstaltungen auf Homepage erstellen			
Man findet auf der Homepage schnell alle Informationen wie Datum, Uhr, Preis, Angebot ohne suchen zu müssen			
Angebote für Familien mit passenden Bildern sind dargestellt			
Familienfreundliche Preisgestaltung (Preisnachlässe, Kinderpreise, Kinderangebote, Single-Kind-Preise, Familienrabatte)			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Kinderseite als Unterseite der eigenen Internetseite (unsere Kleinen, Rätsel, Ausmalbilder für zu Hause)			
Eindeutige Internetadresse, die auch von Suchmaschinen gut gefunden wird (einer der ersten Einträge auf der ersten Seite)			
Ansprechende, moderne Gestaltung der Internetseite mit nutzerfreundlichem Aufbau			
Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung			
Anzeige von Gästebewertungen bekannter Bewertungsportale			
responsive website			
sichere websites mit SSL und HTTPS			

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Vorab Informationen

**Berührungspunkt:** Print / Flyer



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Der Flyer beinhaltet alle Informationen wie Datum, Uhr, Preis, Angebot.			
Kontaktdaten (Adresse, E-Mail, Tel) und Öffnungszeiten			
Aktuelle Informationen und Bilder von Angeboten und Veranstaltungen (gern Familienmotive)			
Ansprechende, moderne Gestaltung und Haptik			
Nachhaltigkeit beachten (Recyclingpapier)			

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Vorab Informationen

**Berührungspunkt:** Soziale Medien



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Einrichtung ist vertreten in sozialen Medien (Facebook, Instagram, etc) und ggf. Einbinden als social wall in eigener Website			
Regelmäßige posts mit aktuellen Bildern, Infos, Veranstaltungen (Familienfreundlichkeit wird hervorgehoben)			
Der Gast wird auf diese Seiten aufmerksam gemacht			
Interaktion mit Gästen auf diesen Seiten (Fragen an Gäste, Antworten auf posts, Gewinnspiele, etc.)			

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Vorab Informationen

**Berührungspunkt:** Newsletter



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Im Newsletter gibt es eine Veranstaltungsübersicht der nächsten Wochen/Monate, wo auch auf familiengerechte Veranstaltungen, Familientage etc. hingewiesen wird			
Der Newsletter richtet sich spezifisch an Familien und beinhaltet alle Informationen wie Datum, Uhr, Preis, Angebot der Veranstaltung			
Es gibt noch weitere interessante Artikel für Familien			



## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Vorab Informationen

**Berührungspunkt:** Telefon



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Gute Erreichbarkeit			
Freundliche und kompetente Beratung			
Einheitliche „Meldeformel“ (Einrichtung, Vor- und Nachname des Ansprechpartners)			
Anrufbeantworter ist geschaltet (mit Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen)			
Rückruf erfolgt sobald wie möglich			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Vorab Informationen

**Berührungspunkt:** E-Mail vor Besuch

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Es wird zeitnah auf Anfragen geantwortet			
Die E-Mail beinhaltet alle wichtigen Informationen zur Veranstaltung, ist freundlich und kompetent			
E-Mail-Signatur mit Kontaktdaten			
Antwort auf E-Mail kommt von einer eindeutigen, vertrauenswürdigen Adresse, an die eine Antwort gesendet werden kann (keine „no-reply“-Adresse)			

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Vorab Informationen

**Berührungspunkt:** Ticketverkauf



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Die Eingabemaske ist für den Ticketverkauf auf der Homepage benutzerfreundlich gestaltet			
Wenn Probleme bei der Ticketbuchung auftreten ist der Ansprechpartner schnell auf der Homepage auffindbar			
Schneller Ticketversand			
Sofortige Bestätigung bei Kartenreservierung über die Homepage oder über das Telefon			
Der Ticketverkauf erfolgt über die örtlichen Verkaufsstellen			
gebührenfreie Kartenzahlung mit EC oder Kreditkarte, Überweisung, Lastschrift möglich			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Vorab Informationen

**Berührungspunkt:** Vor Ort durch Flyer, Aushänge, Ansagen

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Auf dem Flyer findet man alle Informationen wie Datum, Uhr, Preis, Angebot			
Beim Ankommen und während des Aufenthalts wird man über den Familientag informiert			
Es liegen genügend Flyer aus, es gibt genügend Aushänge			
Es gibt Durchsagen zu Tageshighlights, Fütterungszeiten etc.			
Infomaterial für Kinder über die Ausstellung, Tiere etc.			
Kindergerechte Ausstellungstafeln			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Aufenthalt / Aktionen

**Berührungspunkt:** Animationsprogramme

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Es gibt verschiedene Programme für verschiedene Altersklassen			
Es gibt eine geschulte Kinderbetreuung			
Die Mitarbeiter gehen aktiv auf die Gäste ein			
Es wird gezielt auf die verschiedenen Programme durch Schilder hingewiesen			
Über den Tag verteilt gibt es verschiedene Programmpunkte für die Kinder			
Keine langen Wartezeiten/ ausreichend Animationspersonal			
Es gibt Mitmach-Aktionen / erlebbare Programme zum Anfassen und Verstehen (z.B. Streicheltiere, Tierfütterungen, Tierpflege mit Kleingeräten für die Kinder (Besen, Schaufeln, Bürsten, Eimer), Eier sammeln, Lehrpfade, Obst- und Gemüseernte mit Kleinge			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Veranstaltung von Kindergeburtstagen			
Angebot von käuflichen Tierfutterportionen			
Outdooranimation für verschiedene Altersgruppen, Kletterkurse			
Tierpatenschaften für Familien, Kinder			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Aufenthalt / Aktionen

**Berührungspunkt:** Spielgeräte /-flächen / Fahrgeschäfte

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Die Spielgeräte sind sicher (TÜV geprüft), sauber und funktionstüchtig (regelmäßige Kontrolle)			
Es gibt eine große Auswahl an Geräten			
Die Spielgeräte werden von Mitarbeitern betreut			
Es gibt Spielgeräte für verschiedene Altersklassen (Ausweisung der Größen- und Alterseignung an Spielgeräten / Fahrgeschäften)			
Saubere Grünflächen			
Ballsportflächen			
Sitzmöglichkeiten für Eltern in Sichtweite der Spielbereiche/ -flächen bzw. Beobachtungsmöglichkeit von einem bewirtschafteten Bereich			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Aufenthalt / Aktionen

**Berührungspunkt:** Gastronomie

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Es wird ein vielfältiges Angebot an Speisen und Getränke angeboten			
Es gibt Kioske, die Snacks für zwischendurch und zum Mitnehmen anbieten			
Es sind Süßigkeiten für die Kinder erhältlich			
Es sind genügend Sitzplätze vorhanden, um Pausen einzulegen			
Es gibt Stellplätze für Kinderwagen in unmittelbarer Nähe zu den Sitzplätzen			
Es gibt Speisen speziell für Kinder, die auf einer extra Seite in der Speisekarte präsentiert werden, Angebot von halben Portionen oder Kinderportionen			
Kostenloses "Piraten-/Räuberbesteck" (zum Mitessen bei den Eltern)			
Es gibt genügend Kinderhochstühle			



Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Softgetränke sind preisgünstiger als alkoholische Getränke			
Saft und Wasser sind preisgünstiger als Cola und Limonade			
Bruchsicheres Kindergeschirr, -besteck, -becher und Strohhalm			
Aufwärmöglichkeit von Babynahrung			
Lätzchen zum Ausleihen oder Einweg			
Ausweisung von Rückzugs- Ruhebereichen (z.B. Stillecke)			
Am-Tisch-Beschäftigung für die Kinder zur Überbrückung der Wartezeiten (Set zum Ausmalen, Rätselkarten etc.)			
Verkehrswege auch Wege zwischen den Tischen mit Kinderwagenbreite			

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Aufenthalt / Aktionen

**Berührungspunkt:** Souvenirshop



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Zuvorkommender und freundlicher Service			
Man kann Erinnerungsfotos schießen			
Kinder möchten sich ein Souvenir als Erinnerung mit nach Hause nehmen			
Rabatte bei dem Kauf mehrerer Souvenirs gewähren			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Aufenthalt / Aktionen

**Berührungspunkt:** Sanitäranlagen

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Die sanitären Anlagen verfügen über Seife, Toilettenpapier und ggf. Papierhandtücher			
Die sanitären Anlagen sind sauber			
Die sanitären Anlagen sind familienfreundlich ausgestattet			
Kleine/ tieferhängende WC-Sitze, Waschbecken und Spiegel in Kinderhöhe oder Bereitstellen von rutschfestem Tritt und WC-Kindersitz			
Wickelmöglichkeiten mit Wickelunterlage, Notfallset (Windeln, Feuchttücher, Öl/ Puder etc.), für Männer und Frauen zugänglich			
Windeleimer mit Deckel, häufiges Entleeren			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Aufenthalt / Aktionen

**Berührungspunkt:** Sicherheit

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Kindersicherung in den Steckdosen			
Warnhinweise für Kinder verständlich			
Notfallinformationen für Kinder verständlich			
Verbandkasten mit Kinderpflaster und Coolpacks			
Regelmäßige Kontrolle der Funktionstüchtigkeit, der Betriebssicherheit und der Sauberkeit der Kinder-/ Familienangebote/-einrichtungen			
Verkehrsgesicherte Ausgestaltung (Hecken, Begrünung vor Straßen, Kinderbereiche getrennt von direktem Straßenzugang)			
Nachgewiesene regelmäßige Schulung in Erster Hilfe (alle 2 Jahre), ggf. mit thematischem Fokus auf Kinder			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Ankunft der Gäste

**Berührungspunkt:** Anfahrt

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Der Betrieb ist auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar			
Der Betrieb ist bei der Anreise mit dem PKW einfach zu finden, eindeutig ausgeschildert			
Anfahrt über befestigte Straßen			
Anschrift ist Navi-fähig			

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Ankunft der Gäste

**Berührungspunkt:** Parkplatz



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Der Parkplatz befindet sich in einem guten Zustand			
Es gibt Orientierungshilfen am Parkplatz			
Es gibt genügend große Parkplätze für Familien			
Es gibt eine Bushaltestelle bzw. Shuttlebushaltestelle am Parkplatz			
Die Parkplätze sind kostenfrei			
Fester Untergrund, barrierefreie Zuwegung zur Einrichtung (ebenso geeignet für Kinderwagen, Buggys etc.)			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Ankunft der Gäste

**Berührungspunkt:** Eingangsbereich / Einlasskontrolle

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Alles ist sauber und in einem ordentlichen Zustand			
Es gibt Sitzgelegenheiten			
Reibungsloser und schneller Einlass			
Freundliche Begrüßung durch einen Mitarbeiter			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Ankunft der Gäste

**Berührungspunkt:** Kasse

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Es kann mit EC / Visakarte gezahlt werden			
Es werden Nachlässe für weitere Veranstaltungen gewährt			
Es gibt Preisdifferenzierungen (zB Familienticket, Kinderpreise etc)			
Die Mitarbeiter sind kompetent im Umgang mit der Kasse			
Die Mitarbeiter wissen über Rabatt-Aktionen und Preise Bescheid und können die Gäste kompetent beraten			
Schnelle Abwicklung des Bezahlvorgangs			





ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Ankunft der Gäste

**Berührungspunkt:** Einweisung / Infoschalter / Orientierung / Service

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Es gibt einen Info-Flyer mit einer Veranstaltungsübersicht des aktuellen Kalenderjahres			
Kompetente Ansprechpartner, die gut über die Einrichtung und die Aktionen des Familientages informiert sind			
Alle nützlichen Informationen zu dem Familientag sind in einem Printprodukt zum Mitnehmen festgehalten			
Freundliche Einweisung durch den Mitarbeiter			
"aktive Kinderansprache" durch die Mitarbeiter			
Kindgerechte Ausschilderung der Kinderbereiche/-angebote und der Sanitärräume z.B. mit Kindermotiven			
Plakate, Poster und Bilder in Höhe der Kinderaugen, Counter in Kinderhöhe			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Kindgerechte Vorrichtungen bei hohen Vitrinen (z.B. rutschfeste Hocker, Treppen etc)			
Kleiderhaken in unterschiedlichen Kinderhöhen			
Schließfächer nahe der Garderobe, möglichst Kennzeichnung mit Kindermotiven			
Aushang eines Ablaufplans für Eltern-/Kindsuche			
Kinderbändchen (mit Namen, Telefonnummer) für ein erleichtertes Wiederfinden			
Bollerwagenverleih bei weitläufigem Gelände			
Ausgewiesene Kinderwagen-Parkplätze			
Verkehrswege mit Kinderwagenbreite			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Verabschiedung

**Berührungspunkt:** Ausgangsbereich / Infoschalter

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Die Kinder erhalten ein Abschiedsgeschenk, Erinnerungsfoto etc.			
Am Ausgang wird man persönlich und freundlich verabschiedet			
Es gibt Hinweise zur nächsten Aktion			
Man wird über die Abfahrtszeiten der Busse bzw. des Shuttleservice informiert			
Man kann Erinnerungsfotos am Ausgangsbereich schießen (Kulisse für Selfie-Motive)			
Familien bekommt Tipps zu weiteren Aktivitäten und Ausflugszielen in der Umgebung			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Feedback & Kundenbindung

**Berührungspunkt:** Feedbackbox am Ausgang

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Die ausgelegten Feedbackbögen und die Feedbackbox sind gut sichtbar			
Das Tablet als Feedbackbox ist einfach zu bedienen und selbsterklärend			
Es liegen genügend Stifte aus, um den Bogen auszufüllen			
Die Gäste erfahren die Ergebnisse über die Homepage und den Newsletter und werden gleichzeitig über angestoßene und umgesetzte Maßnahmen informiert			
Es gibt einen gezielten Fragebogen zu dem Tag und nicht mehrere			
Kindergerechte Feedbackmöglichkeit			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Feedback & Kundenbindung

**Berührungspunkt:** Ansprache des Gastes durch Mitarbeiter

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Der Mitarbeiter ist nicht zu aufdringlich, sondern höflich			
Die Befragung dauert nicht zu lang			
Es werden gezielte Fragen gestellt			
"aktive Kinderansprache" durch die Mitarbeiter			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Feedback & Kundenbindung

**Berührungspunkt:** E-Mail nach Besuch

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Die Feedbackabgabe ist nicht zu lang			
Hinweise zur nächsten Aktion			
Erinnerungsfotos für die ganze Familie werden im Nachhinein versandt			



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Q-Servicekette

**Servicekette:** Freizeiteinrichtung

**Kettenglied:** Feedback & Kundenbindung

**Berührungspunkt:** Bewertungsportale

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Bewertungsmöglichkeiten über bekannte Bewertungsportale sind gegeben			
zügige Antwort auf Bewertungen			
angemessene Reaktion bei negativen Bewertungen (Beschwerdemanagement)			
das Erlebte stimmt mit den Bewertungen überein			