Informationen zum Q-Seminar



Seminardaten

Nummer: BB_QI_2020_10_20 Datum: 19.10.2020 - 20.10.2020

Dozent: Lydia Albers

Seminarort

Bad Freienwalde Tourismus GmbH/ Tagungsraum Uchtenhagenstraße 3 16259 Bad Freienwalde

Tagesablauf

1. Tag*

Seminarbeginn: 09:00 Uhr Seminarende: 18:00 Uhr

2. Tag*

Seminarbeginn: 09:00 Uhr Seminarende: 14:00 Uhr

*Angaben ohne Gewähr

Sie lernen...

- die Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Analyse der Gäste- und Kundenerwartungen
- Erstellen von ServiceKetten
- Entwicklung von QualitätsBausteinen
- Grundlagen zum Beschwerdemanagement
- Erarbeiten von Maßnahmenplänen

Sie erkennen...

- die Erwartungen Ihrer Kunden und Gäste
- die Schwächen Ihrer Dienstleistung, Lücken in der Angebotspalette
- den Wert von Qualitätsservice
- dass Beschwerden adäquat zu behandeln sind
- die Bedeutung von Arbeitsabläufen, die sich an Kundenwünschen orientieren

Anmerkungen



Die vollständige Seminarteilnahme ist Voraussetzung für den Erhalt der QualitätsCoach-Teilnahmebestätigung. Mit dieser Bestätigung kann ein Antrag zur Erlangung der ServiceQualität Deutschland Stufe I gestellt werden.

Ansprechpartner

Sollten Sie Fragen haben oder weitere Informationen zur Organisation und zum Ablauf Ihres Seminars benötigen, wenden Sie sich bitte an:

Bad Freienwalde Tourismus GmbH/ Lena Hörner Uchtenhagenstraße 3 16259 Bad Freienwalde

Tel: 03344/ 150890

E-Mail: info@bad-freienwalde.de

<u>Teilnahmebedingungen</u>

ACHTUNG!

Dieses Seminar wird exklusiv für Unternehmen aus Bad Freienwalde angeboten!

Anmeldeschluss ist der 8. April 2020!