

# Informationen zum Q-Seminar



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## **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**



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

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](mailto:info@bad-freienwalde.de)

### **Teilnahmebedingungen**

ACHTUNG!

Dieses Seminar wird exklusiv für Unternehmen aus Bad Freienwalde angeboten!

Anmeldeschluss ist der 8. April 2020!