

Ausbildung zum Qualitäts-Coach der „ServiceQualität Deutschland“ in Hamburg

Ein Qualitätsmanagementsystem unterstützt Sie bei der stetigen Steigerung der Servicequalität in Ihrem Unternehmen. In diesem Seminar lernen Sie die Grundlagen der „ServiceQualität Deutschland“ kennen, sowie Methoden und Techniken, um Kundenerwartungen zu erkennen und Serviceabläufe aus Kundensicht zu analysieren. Sie erfahren, wie Sie mit Hilfe von Qualitätsbausteinen Servicelücken schließen und ein internes Beschwerdemanagement installieren.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, v. a. aus der Hotellerie und Gastronomie, Mitarbeiter/-innen aus Freizeit- und Kultureinrichtungen sowie aus dem Einzelhandel

Themen

„ServiceQualität Deutschland“ in Hamburg – Ziele und Abläufe; Warum ist Qualitätsmanagement im Tourismus wichtig? Was erwarten Ihre Kunden? Instrumente eines Qualitätsmanagementsystems: Serviceketten, Qualitätsbausteine, Beschwerdemanagement, Maßnahmenpläne; Motivation der Mitarbeiter zur Umsetzung der Servicequalität

Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit

Termin

19. - 20.05.2010

Veranstaltungsort

Hamburg, Hotel Baseler Hof

Gebühr

295 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan
Telefon: 030 / 23 55 19 - 16
E-Mail: simone.mihlan@dsft-berlin.de

Dozentenprofil

Björn Grimm ist selbständiger Unternehmensberater und Trainer aus Emden. Als Betriebswirt und Hotelmeister durchlief er Stationen unter anderem als Restaurantleiter, im Controlling sowie als Hotel- und Klinikdirektor. Mehr als 300 Betriebe - von der Eckkneipe bis zum Sterne-Restaurant - haben zwischenzeitlich die Leistungen seiner Mannschaft in Anspruch genommen. In seinen Seminaren waren mittlerweile mehr als 10.000 Teilnehmer. Für den DEHOGA Niedersachsen und Hamburg führen er und sein Team subventionierte und somit fast immer kostenfreie Betriebsberatungen durch. Er schreibt für das Heidelberger Handbuch und lehrt an der Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie in Hamburg. In Niedersachsen ist er vielen als Trainer für das Qualitätssiegel Niedersachsen bekannt. Weiterhin ist er Mitglied bei der FBMA, dem Verein zur Förderung der Hotelfachschule Emden, dem VKO und den Wirtschafts Junioren.

Veranstalter

Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e.V.
Tempelhofer Ufer 23/24
10963 Berlin
Telefon: (030) 23 55 19 - 0
Telefax: (030) 23 55 19 - 25
E-Mail: info@dsft-berlin.de
Web: www.dsft-berlin.de

Ausbildung zum Qualitäts-Coach



Programm SQ 10-950

19. bis 20. Mai 2010

Veranstaltungsort

Hotel Baseler Hof
Esplanade 11
20354 Hamburg
Telefon: 040-359060
E-Mail: info@baselerhof.de

Qualitäts-Coach der „ServiceQualität Deutschland“ in Hamburg

Stand: 28. April 2010

Seminarleitung: Björn Grimm, GASTRO GmbH, Hamburg

Seminarbetreuung: Simone Mihlan, DSFT Berlin

Programmänderungen vorbehalten!

Wir bitten Sie, die Anfangs- und Endzeiten des Seminars bei Ihrer Reiseplanung und Reservierung der Unterkunft zu beachten! Danke.

Mittwoch, 19. Mai 2010

- 9.00 Uhr **Eröffnung des Seminars**
- Begrüßung und individuelle Vorstellung der Teilnehmer/innen
- Björn Grimm und Simone Mihlan, DSFT
- 9.30 Uhr **Vorstellung der „ServiceQualität Deutschland“ in Berlin**
- Warum ist Qualitätsmanagement wichtig im Tourismus?
 - Aufbau der „ServiceQualität Deutschland“ in Hamburg
 - Verbreitung des Programms ServiceQualität in Deutschland und Hamburg
- Björn Grimm
- 10.45 Uhr **Kaffeepause**
- 11.00 Uhr **Instrument 1: Serviceketten**
- Rolle der Gästee Erwartungen
 - Idee und konzeptioneller Ansatz der Serviceketten
- 12.30 Uhr **Mittagspause**
- 12.45 Uhr **Instrument 1: Serviceketten**
- Erstellen von Serviceketten in Gruppenarbeit
- 14.00 Uhr **Instrument 2: Qualitäts-Bausteine**
- Typische Qualitätslücken im Betrieb
 - Die 6 Qualitäts-Bausteine
- 15.00 Uhr **Kaffeepause**
- 15.15 Uhr **Instrument 2: Qualitäts-Bausteine**
- Ausarbeitung der 6 Qualitäts-Bausteine in Gruppenarbeit
- 17.30 Uhr **Ende des ersten Seminartages**
- 18.00 Uhr **Fakultativ: Gemeinsames Abendessen (auf Selbstzahlerbasis)**

Donnerstag, 20. Mai 2010

- 9.00 Uhr **Instrument 3: Beschwerdemanagement**
- Bedeutung von Reklamationen für Qualitätsverbesserungen
 - In fünf Schritten Beschwerden aktiv bearbeiten
 - Erarbeitung von konkreten Vorschlägen in Gruppenarbeit
- 11.00 Uhr **Kaffeepause**
- 11.15 Uhr **Instrument 4: Maßnahmenplan**
- Definition von Qualitätszielen und Umsetzungsschritten
 - Setzen von Prioritäten
 - Einführung der ServiceQualität im Unternehmen
- 12.45 Uhr **Mittagspause**
- 13.15 Uhr **Motivation der Mitarbeiter zur Umsetzung der ServiceQualität**
- 14.45 Uhr **Auswertung des Seminars und Übergabe der Zertifikate**
- 15.00 Uhr **Ende des Seminars**