

Quelle: Zukunftsinitiative EIFEL

Datum: 18.06.2015

Seite: <http://www.zukunftsinitiative-eifel.de/2015/06/18/13-neue-qualitaets-coaches-in-der-eifel-ausgebildet/>

13 neue Qualitäts-Coaches in der Eifel ausgebildet

Prüm. 13 neue Qualitäts-Coaches wurden am 17. & 18. Juni 2015 im Konvikt-Haus der Kultur in Prüm zum Qualitäts-Coach der Initiative ServiceQualität Deutschland ausgebildet.

Ihr Trainer Oliver Becker hatte „ganze“ Arbeit geleistet und so konnten Kerstin Müller & Stephan Kohler als Vertreter der Eifel Tourismus (ET) GmbH, die das Seminar veranstaltete, am Ende der 1,5 Tage zum neuen Titel „Qualitäts-Coach“ gratulieren.

Die Teilnehmer haben in der Schulung Instrumentarien erlernt, wie bspw. die Erstellung von Servicketten, um Servicelücken zu identifizieren und Maßnahmen zur Verbesserung zu erarbeiten.

Die „frischgebackenen“ Qualitäts-Coaches können nun in ihren jeweiligen Betrieben auch die Zertifizierung zur Stufe I der Initiative ServiceQualität Deutschland auf den Weg bringen. Eine solche Zertifizierung stellt bspw. einer der Grundlagen für Gastgeber der Regionalmarke EIFEL dar.



Die 13 Teilnehmer am Q-Seminar mit Ihrem Dozenten Oliver Becker

Hintergrund „ServiceQualität Deutschland“

Das Qualitätsmanagementsystem „ServiceQualität Deutschland“ kann in drei aufeinander aufbauenden Stufen im Unternehmen eingeführt werden. Die Unternehmen erhalten jeweils pro erfolgreich eingeführter Stufe ein Qualitätssiegel zum Aushang.

In der ersten und zweiten Stufe der Initiative werden Mitarbeiter des beteiligten Unternehmens zu „QualitätsCoaches“, bzw. „QualitätsTrainern“ ausgebildet. In Schulungen über jeweils eineinhalb Tage lernen die Mitarbeiter Instrumente zur Verbesserung der Servicequalität im Unternehmen kennen: Stärken- und Schwächen-Analyse, Kunden-, Mitarbeiter- sowie Führungskräftebefragungen sind wichtige Bestandteile der Schulungen.

Anschließend entwickeln die „QualitätsCoaches“, bzw. „QualitätsTrainer“ individuelle Maßnahmen für ihren Betrieb und setzen diese im Unternehmensalltag um. Nach erfolgreicher Prüfung durch die Prüfstelle der Initiative wird dann das entsprechende Qualitätssiegel verliehen.

Die dritte Stufe von „ServiceQualität Deutschland“ sieht die Einführung eines allumfassenden Qualitätsmanagement-Systems vor, das sich an den Anforderungen einer ISO 9001 Zertifizierung orientiert. Diese Stufe wird deutschlandweit vom Deutschen Seminar für Tourismus (DSFT) koordiniert.

Weitere Infos:

[Initiative ServiceQualität Deutschland](#) 

[Oliver Becker – Ihr Tourismusberater](#) 

Sonstige Infomationen:

Stephan Kohler

c/o Eifel Tourismus (ET) GmbH

Tel.:06551-9656-0 – Email: info@eifel.info