



Die Qualitätsoffensive ServiceQualität Deutschland

Betriebe mit Qualitäts-Coach

Sie haben bereits einen ausgebildeten Qualitäts-Coach in Ihrer Mannschaft? Dann nutzen Sie jetzt die Gelegenheit und vereinbaren Sie mit uns einen Beratungstermin. Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihr Wissen und Vergessenes wieder zu aktivieren, um Ihnen den Weg zur Trophäe – dem Q - Siegel zu ebnen.

Profitieren Sie vom Qualitätssiegel der „ServiceQualität Deutschland“

Führen Sie Ihr Team zum Erfolg und machen Sie Ihr Unternehmen zum Q-Betrieb. Mit der Auszeichnung verbessern Sie Ihre Kundenbindung und verschaffen sich einen Wettbewerbsvorteil.

Mit servicefreundlichen Grüßen

Birgit Grauvogel

Geschäftsführerin Tourismus Zentrale Saarland



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Anmeldung

Aktuellen Seminartermine im Saarland, die Anmeldeformulare sowie Angaben zur Zertifizierung finden Sie auf unserer Homepage. Gerne stehen wir Ihnen auch telefonisch für Rückfragen zur Verfügung.

Kontakt

ServiceQualität Deutschland im Saarland

Tourismus Zentrale Saarland GmbH
Ansprechpartnerin: Candida Andreas

Franz-Josef-Röder-Straße 17
66119 Saarbrücken

Telefon: +49 (0) 681 / 927 20 - 30
Telefax: +49 (0) 681 / 927 20 - 40
info@servicequalitaet-saarland.de
www.servicequalitaet-saarland.de

Projektträger:



Projektpartner:



Projektförderung:



Dieses Projekt wird vom Ministerium für Wirtschaft und Wissenschaft des Saarlandes und aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert.



Mit ServiceQualität Deutschland im Saarland zur Top-Form

Alexandra Popp
Fußballnationalspielerin



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

einfach immer besser



Das ServiceQ als neue Taktik

Das Programm der ServiceQualität Deutschland im Saarland bietet allen touristischen Unternehmen, die Möglichkeit zur weltmeisterschaftlichen Form aufzulaufen. Unsere Gäste sollen Ihr Unternehmen und das Saarland in bester Erinnerung behalten und gern wiederkommen.

Vor dem Spiel steht die Analyse

Damit es klappt, heißt es: Ohne Analyse und ausgefeilte Taktik geht gar nichts, weder im Fußball noch im Betrieb. Jeder „Spieler“ muss jederzeit wissen, was zu tun ist.

Kein Trainingslager, dafür ist eine Schulung zum Qualitäts-Coach angesagt. Bevor das strategisch wichtige Projekt im Betrieb in Angriff genommen wird, ist dann – wie beim Fußballteam – eine Bestandsaufnahme vorgesehen: Zunächst untersucht der Qualitäts-Coach als Spielführer gemeinsam mit den Kollegen die Arbeitsabläufe im Betrieb auf ihre „Tauglichkeit“ hin und ermittelt, welche Abläufe umgestellt werden müssen.

Anstatt einen Pokal erhält das Team die Auszeichnung „Serviceorientiertes Unternehmen“ und damit das **Qualitätssiegel Stufe I**.



Bestimmt wird im Team, wohin es gehen soll

Wichtig ist das Zusammenspiel der Mannschaft. Das heißt, klare Festlegung, wer welche Aufgaben übernimmt und welche Serviceideen umgesetzt werden sollen. Es kommt nicht auf gute Einzelspieler an, erst eine eingespielte Mannschaft überzeugt die Gäste durch eine gute Serviceleistung. Nur so werden Kunden zu Fans, die Ihr Unternehmen weiter empfehlen.

Nach dem Spiel ist vor dem Spiel

Bereits Sepp Herberger wusste, dass Erfolg nicht beständig ist: Wie eine Siegermannschaft muss ein Unternehmen ständig am Ball bleiben. Im Alltag bedeutet es, für jeden Gast täglich das Beste zu geben und immer wieder die eigenen Maßnahmen zu überprüfen. Denn wie bei den Sportprofis gehört eine gute Portion Motivation und Freude dazu.

Seminar „Ausbildung zum Qualitäts-Coach“

Um kein Tor im beruflichen Turnier zu verpassen und Ihre Mitarbeiter zu Höchstleistungen zu motivieren, unterstützen wir Sie beim Training!

Die Methoden und Mittel dazu erhalten Sie im praxisnahen Seminar der ServiceQualität Deutschland im Saarland.

Für neue Betriebe

Termine:

17. - 18. Oktober 2011 und
14. - 15. November 2011

Kursdauer:

1,5 -tägiger Kurs

1. Tag: 9.00 - 17.30 Uhr

2. Tag: 8.30 - 13.30 Uhr

Preis:

295,- Euro

zzgl. MwSt. pro Person*

*Förderung im Rahmen des „Lernziel Produktivität“ möglich

Ort:

Seminare finden dezentral im Saarland statt.

Die Seminarorte werden 14 Tage vor Beginn mitgeteilt.

