

Informationen zum Seminar „Ausbildung zum Qualitäts-Coach“



Sehr geehrter angehender Qualitäts-Coach,

Bevor wir Sie im Seminar begrüßen dürfen, möchten wir Ihnen vorab noch einige Informationen mitteilen, so dass Sie genauestens wissen, was Sie im Rahmen der 1,5 Seminartage und auch danach – wieder zurück im Betrieb – erwartet.

In den 1,5 Seminartagen werden Ihnen folgende Inhalte vermittelt:

- Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Kennenlernen von Serviceketten
- Schließen von Servicelücken mit Hilfe von Qualitätsbausteinen
- Den eigenen Betrieb bewerten – Standards definieren / kontrollieren
- Reklamationsmanagement – Bearbeitung / Umsetzung im Betrieb
- Erarbeitung eines Maßnahmenplans als Vorlage für das eigene Unternehmen
- Der Weg zum Qualitätssiegel: Unterlagen erarbeiten, Vorgehensweisen bestimmen
- Handlungsanweisungen für die Umsetzung im Betrieb

Neben umfangreichen theoretischen Ausführungen erwarten Sie zahlreiche Gruppenübungen und Fallbeispiele.

Mit der Durchführung des Seminars verfolgen wir – die Initiative ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein – zwei Ziele:

- Zum einen möchten wir Sie persönlich im Bereich Qualitätsmanagement schulen und weiterbilden.
- Zum anderen möchten wir Sie als Qualitäts-Coach ausbilden, so dass Sie im Anschluss an das Seminar Ihren eigenen Betrieb bzw. Ihren Arbeitgeber zur Zertifizierung führen, d.h. Sie setzen die Prozesse in Ihrem Betrieb in Gang.

Was passiert nach der Qualitäts-Coach Ausbildung im Betrieb – Der Weg zum Qualitäts-Siegel der Stufe I:

Nach der erfolgreichen Teilnahme am Ausbildungskurs erfolgt die Umsetzung im Betrieb. Sie, der Qualitäts-Coach Ihres Unternehmens, reichen im Namen des Betriebs die geforderten Unterlagen ein, die durch die Prüfstelle, ansässig im Institut für Management und Tourismus an der Fachhochschule Westküste, bearbeitet werden. Nach positiver Prüfung der Unterlagen erfolgt die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel. Das Unternehmen erhält das Siegel der Stufe I für drei Jahre. In diesem Zeitraum wird der Maßnahmenplan jährlich fortgeschrieben und bei der Prüfstelle eingereicht.

Die Gebühren für die Auszeichnung der Unternehmen mit dem Qualitätssiegel „ServiceQualität Schleswig-Holstein“ Stufe I richten sich nach der Anzahl der Mitarbeiter:

Unternehmen ≤ 15 Mitarbeiter 230,- Euro zzgl. MwSt.

Unternehmen > 15 Mitarbeiter 280,- Euro zzgl. MwSt.

Informationen rund um die Qualitäts-Coach Ausbildung

Die Schulungsgebühren für die Qualitäts-Coach Ausbildung belaufen sich auf 295 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt. Im Seminarpreis sind umfangreiche Seminarunterlagen sowie die Verpflegung während des Seminars enthalten.

Um den Austausch der Qualitäts-Coaches untereinander zu fördern und darüber zu informieren, welche Unternehmen an der Initiative ServiceQualität Schleswig-Holstein teilnehmen, möchten wir gerne den Namen des Qualitäts-Coaches und des Unternehmens auf der Internetseite www.servicequalitaet-sh.de veröffentlichen. Bitte benachrichtigen Sie uns schriftlich, falls Sie keine Freigabe Ihrer Daten wünschen.

Tagesablauf

(die folgenden Angaben sind Richtwerte, innerhalb des Seminars können individuelle Verschiebungen auftreten)

Zeit	Inhalte
1. Schulungstag	
9:00 Uhr	Beginn des Seminars
9:00 bis 11:00 Uhr	Begrüßung Vorstellung ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein
11:00 bis 11:15 Uhr	Pause
11:15 bis 13:00 Uhr	Einführung in das Qualitätsmanagement
13:00 bis 14:00 Uhr	Mittagspause
14:00 bis 15:30 Uhr	Serviceketten
15:30 bis 15:45 Uhr	Pause
15:45 bis ca. 18:00 Uhr	Serviceketten Qualitätsbausteine Abschlussrunde des 1. Tages
ca. 18:00 Uhr	Ende des 1. Seminartages
2. Schulungstag	
9:00 Uhr	Beginn des Seminars
9:00 bis 11:00 Uhr	Qualitätsbausteine Beschwerdemanagement
11:00 bis 11:15 Uhr	Pause
11:15 bis 12:15 Uhr	Beschwerdemanagement
12:15 bis ca. 13:00 Uhr	Umsetzung im Betrieb Antragsformulare Verleihung der Zertifikate Abschlussrunde des 2. Tages
ca. 13:00 Uhr	Ende des Seminars

Die Erfahrungen haben gezeigt, dass ein gemeinsamer Abend und die Gespräche mit den Kollegen helfen, die Eindrücke des ersten Tages zu verarbeiten. Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie die Möglichkeit zu einem gemeinsamen Abendessen am Ende des ersten Tages mit dem Dozenten nutzen würden.

Ansprechpartner

Wir lassen Sie während des gesamten Prozesses nicht allein. Wenn Sie Fragen haben, sowohl vor und nach der Ausbildung als auch während des gesamten Zertifizierungsprozesses, scheuen Sie sich nicht, zum Telefon zu greifen oder uns eine E-Mail zu schreiben – wir sind für Sie da und begleiten Sie gern!

Fachhochschule Westküste
Institut für Management und Tourismus
Fritz-Thiedemann-Ring 20
25746 Heide
E-Mail: info@servicequalitaet-sh.de



Susanne Brennecke
Tel. 0481 8555 546
brennecke@fh-westkueste.de



Manon Eckhoff
Tel. 0481 8555 518
eckhoff@fh-westkueste.de



Katharina Gierke
Tel. 0481 8555 108
gierke@fh-westkueste.de



Anne Köchling
Tel. 0481 8555 556
koechling@fh-westkueste.de

Weitere Informationen zum Projekt „ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein“ finden Sie im Internet unter www.servicequalitaet-sh.de.

Wir freuen uns auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit!

Ihr Team der ServiceQualität Deutschland in Schleswig-Holstein