



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

ZERTIFIKAT

Wir bestätigen, dass

Manuel Singer

die Ausbildung zum Qualitäts-Coach für das Programm
„ServiceQualität Deutschland in Bayern“, Stufe I erfolgreich absolviert hat.

Dem Teilnehmer wurden im Seminar die folgenden Grundlagen vermittelt:

- Grundprinzipien des Qualitätsmanagements
- Grundlagen und Voraussetzungen für die Vergabe des Qualitätssiegels Stufe I
- Methoden und Mittel zur Steigerung der Servicequalität
- Benutzung und Einsatz von spezifischen Arbeitsmitteln (Serviceketten, Qualitäts-Bausteine, Reklamationsmanagement, Maßnahmenplan) zur Erlangung des Qualitätssiegels „ServiceQualität Deutschland“ Stufe I

Mit dieser Bestätigung wird der Teilnehmer berechtigt, die Grundlagen und Seminarinhalte des Programms in touristischen und dienstleistungsorientierten Betrieben anzuwenden und einen entsprechenden Antrag zur Erlangung des Qualitätssiegels Stufe I zu stellen.

Schweinfurt, 13. September 2011

Ulrich N. Brandl
Präsident
Bayerischer Hotel- und
Gaststättenverband
DEHOGA Bayern e.V.

