



Das Qualitäts-Gütesiegel Stufe I ist eine Auszeichnung für Betriebe und Dienstleister, die besondere Anstrengungen zur Verbesserung ihrer Servicequalität unternehmen.

Das Gütesiegel ist auch eine Verpflichtung zur ständigen Erbringung der Qualität. In Zusammenarbeit mit dem Schweizer Tourismus-Verband organisieren wir einen Kurs.

Kursziel

Die Teilnehmer/innen sind nach dem Kursbesuch in der Lage, in ihrem Betrieb die nötigen Vorbereitungen für die Erhöhung der Servicequalität und das Erlangen des Qualitäts-Gütesiegels Stufe I vorzunehmen.

Kursinhalt

- Grundprinzipien des Qualitätsmanagements
- Grundlagen und Voraussetzungen für die Vergabe des Qualitäts-Gütesiegels Stufe I
- Methoden und Mittel zur Steigerung der Servicequalität in Ihrem Betrieb
- Einsatz von spezifischen Arbeitsmitteln (Serviceketten, Reklamations-Management Aktionsplan usw.) zur Erlangung des Qualitäts-Gütesiegels Stufe I

Datum, Kursort und Kurskosten können wir erst bekannt geben, wenn wir die Nachfrage kennen; also erst nach dem 1. Oktober 2016.

Prinzip des Qualitätsmanagements

- Erkennen, welche Arbeitsschritte gute Qualität erfordern (Servicekette)
- Aufbau eines Reklamationsmanagements
- Erstellen eines Aktionsplan
 - Einreichen der Unterlagen an die Prüfstelle
 - Ergebnisprüfung 1. Jahr und neuer Aktionsplan 2. Jahr
 - Mögliche Stichproben durch Prüfstelle im 2. Jahr
 - Ergebnisprüfung 2. Jahr und neuer Aktionsplan 3. Jahr

Kurskosten

Es ist mit zirka CHF 300.– pro Person zu rechnen (inkl. Informationsmaterial, Leitfaden).

Stadt Luzern
Stadtraum und Veranstaltungen
Winkelriedstrasse 12a
6002 Luzern
Telefon: 041 208 78 04
Fax: 041 208 78 10
E-Mail: toni.schuepfer@stadtluzern.ch
www.stadtraum.stadtluzern.ch

Kosten als Teilnehmende des Q-Programms

Zirka zwischen CHF 400.– und CHF 500.– für drei Jahre

Weitere Informationen unter

www.swisstourfed.ch/quality



QUALITY
Our Passion