



ServiceQualität  
BRANDENBURG

## Qualitäts-Coach BT

Wir bestätigen, dass

### Alexander Westhäußer

die Ausbildung zum Qualitäts-Coach für das Programm „ServiceQualität Brandenburg“ Stufe I erfolgreich absolviert hat.

Dem/Der Teilnehmer/in wurden im Seminar die folgenden Grundlagen vermittelt:

- Grundprinzipien des Qualitätsmanagements
- Grundlagen und Voraussetzungen für die Vergabe des Qualitäts-Gütesiegels Stufe I
- Methoden und Mittel zur Steigerung der Servicequalität in touristischen Betrieben
- Benutzung und Einsatz von spezifischen Arbeitsmitteln  
(Serviceketten, Qualitätsprofil, Reklamationsmanagement, Aktionsplan)  
zur Erlangung des Qualitäts-Gütesiegels Stufe I

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

---

**Potsdam, 22. März 2005**

**Servicequalität Brandenburg**

Prüfstelle

Karola Borchert

Die Kursleiterin

Christine Garbe