



Qualitäts-Trainer ST

Wir bestätigen, dass

Schetter Peter

am 9. und 10. November 2006 in Flims-Waldhaus

die Ausbildung zum Qualitäts-Trainer für das Programm «Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus» Stufe II erfolgreich absolviert hat.



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

- Grundprinzipien des Total Quality Managements nach EFQM
- Grundlagen und Voraussetzungen für die Vergabe des Qualitäts-Gütesiegels Stufe II
- Benutzung und Einsatz von spezifischen Arbeitsmitteln (Selbstbewertungen, Mitarbeiter- und Gästebefragungen, Mystery Person, Aktionsplan) zur Erlangung des Qualitäts-Gütesiegels Stufe II
- Aufbau und Interpretationsmöglichkeiten des Auswertungsberichts (Standortbestimmung, Benchmarking) des Programms Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus Stufe II

Mit dieser Bestätigung wird der/die Teilnehmer/in berechtigt, die Grundlagen des Programms in touristischen Betrieben anzuwenden und ein entsprechendes Gesuch zur Erlangung des Qualitäts-Gütesiegels Stufe II zu stellen.

Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus

Programmkoordination

Géraldine Zuber

Der Kursleiter/Die Kursleiterin

Thomas Fahrni
