

REFERENZEN QUALITÄTSMANAGEMENT

PROJEKTBEZEICHNUNG	Einführung C4R Malereibetrieb Antosch
ZEITRAUM	o fortlaufend
AUFTRAGGEBER	o Malerbetrieb Antosch Fassadentechnik GmbH, Hamburg
AUFGABEN	o Begleitung der Selbstbewertung auf Basis des EFQM Fragebogens o Definition von Verbesserungsprojekten für die kommenden 6 – 9 Monate

PROJEKTBEZEICHNUNG	Assessment einer Altenpflegeeinrichtung im Rahmen des Qualitätspreises Berlin Brandenburg
ZEITRAUM	o Januar – Juni 2012
AUFTRAGGEBER	o VQB Verein für Qualitätsförderung Brandenburg e.V.
AUFGABEN	o Mitarbeit in den Assessorentreffen zur Vorbereitung des Vor-Ort Besuchs und Bewertung der Bewerberunterlage o Durchführung des Vor-Ort Besuchs o Mitarbeit an dem Feedbackbericht o Präsentation der Ergebnisse vor der Jury

PROJEKTBEZEICHNUNG	Einführung ServiceQualität Deutschland ABACUS Tierpark Hotel
ZEITRAUM	o Mai 2011 – Juli 2012
AUFTRAGGEBER	o ABACUS Tierpark Hotel
AUFGABEN	o Interne Schulung des Qualitätsteams mit der ServiceQualität Deutschland o Interne Schulung der Mitarbeiter zum Thema Annahme von Beschwerden o Interne Schulungen der Auszubildenden zum Thema „Gewinn durch Benimm“ o Kontinuierliche Fallweise Beratung des Qualitätsbeauftragten

PROJEKTBEZEICHNUNG	Einführung ServiceQualität Deutschland Hotel Mercure Mitte
ZEITRAUM	○ 2010
AUFTRAGGEBER	○ Hotel Mercure Mitte Frau Direktorin Scheide
AUFGABEN	<ul style="list-style-type: none"> ○ Interne Schulung des Qualitätsteams mit der ServiceQualität Deutschland ○ Durchführung eines Testkaufes und Erstellung eines Auswertungsberichtes ○ Interne Schulungen der Mitarbeiter zum Thema Annahme von Beschwerden ○ Kontinuierliche Fallweise Beratung des Qualitätsbeauftragten

PROJEKTBEZEICHNUNG	Qualitätsmanagement für die Besucherzentren Brandenburgischer Großschutzgebiete
ZEITRAUM	○ November 2009 – Juni 2011
AUFTRAGGEBER	○ pro agro, Verband zur Förderung des ländlichen Raumes im Land Brandenburg e.V.
AUFGABEN	<ul style="list-style-type: none"> ○ Erstellung eines Fragebogens für eine Online-Besucherbefragung zur Ermittlung der Besucherzufriedenheit sowie Auswertung und Interpretation der Befragungsergebnisse ○ Durchführung und Auswertung von Testkäufen in 13 Besuchereinrichtungen auf Basis von 100 Kriterien ○ Erstellung eines Selbstbewertungsprofils zum Thema Qualitätsmanagement ○ Ausbildung der Mitarbeiter der Einrichtungen zum QualitätsCoach im Rahmen SQD Deutschland ○ Entwicklung eines Qualitätsleitbildes für Besuchereinrichtungen im Rahmen von Workshops zwischen den beteiligten Einrichtungen ○ Erstellung eines Leitfadens für kontinuierliche Qualitätsverbesserungen ○ Durchführung von Einzelberatungen zur Einführung des SQD-Qualitätsmanagements in den Einrichtungen