

8414 Qualitätsmanagement in Gastronomie und Hotellerie

In diesem Seminar „Qualitätsmanagement in Gastronomie und Hotellerie lernen Sie, wie Gästeerwartungen entstehen und was Sie bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in Ihrem Betrieb beachten müssen.

Die Ausstattung (Hardware) der Hotels wird immer ähnlicher. Um sich vom Mitbewerber wirklich zu unterscheiden, hilft es auch bei der Dienstleistungsqualität anzusetzen. Zufriedene Kunden werden somit zu begeisterten Kunden und zu Stammgästen.

Die Zielgruppe:

Personen,

- die in der Gastronomie oder Hotellerie tätig sind.

Die Inhalte:

- Aufgabe und Ziele des Qualitätsmanagements
- Die Besonderheiten der Dienstleistung
- Wertvolle Instrumente im Qualitätsmanagement
- Total Quality Management
- EFQM – Service Excellence
- Leitfaden zur Einführung von Qualitätsmanagement im Restaurant oder Hotel
- Qualitätsmängel
- Beschwerdemanagement