

Qualitätsziele 2012

Im Jahr 2012 wollen wir als Seminarzentrum und Gästehaus der SRH Business Academy folgende **Qualitätsziele** erreichen:

Steigerung der Qualität

- Seminarzentrum:
 - Medienausstattung aktualisieren
 - WLAN
- Gästehaus:
 - Verbindliche Festlegung von Standards an der Rezeption und Fertigstellung des Handbuchs
- Allgemein:
 - Überarbeitung der Angebots-/Bestätigungsschreiben
 - Fortführung Stufe 1 „ServiceQualität Deutschland“
 - Überarbeitung und Relaunch unseres Webauftritts

Kundenzufriedenheit

- Fortführung der kontinuierlichen Befragung unserer Gäste mit dem Ziel, unsere Kundenbewertungen zu verbessern
 - Seminarzentrum (Befragung der Teilnehmer) mindestens 1,7
 - Seminarzentrum (Befragung der Veranstalter) mindestens 1,4
 - Gästehaus 1,9
- Die berechtigten Reklamationen werden entsprechend den Vorgaben aus unserem Qualitätsmanagementsystem bewertet, gewichtet und behoben.

Mitarbeiter

- Motivierte und zufriedene Mitarbeiter sind die Voraussetzung für die Zufriedenheit unserer Kunden und für den Erfolg des Unternehmens. Um dies zu gewährleisten, werden wir mit allen Mitarbeitern des Seminarzentrums und Gästehaus Personalentwicklungsgespräche und eine Schulung je Mitarbeiter durchführen.

Heidelberg im Januar 2012



Ursula Schwabe
Leiterin Seminarzentrum



Daniela Gorisch
QMB & Seminarorganisation



Christine Mercier
Vertrieb & Marketing



Wolfgang Minor
Technischer Service



Kerstin Huth-Rauscher
Gästehaus



Dagmar Geiss
Gästehaus



Tanja Heep
Cafeteria