

ServiceQualität - Fortbildung - Basiskurs

10-01

Kurz-Info

Kurs: **48-Stunden-Fortbildungskurs**
für Pflegefach- und Hilfskräfte, Verwaltungs-
kräfte, Hausdamen, Hauswirtschaftkräfte, Kü-
chen- und Gastronomiemitarbeiter, Alltags-
begleiterInnen, Hilfs- und Aushilfskräfte ...

Leitung: **Richard Hampo,**
staatl. gepr. Hotelbetriebswirt

Termine:
3 Kursblöcke x 2 Tage à 8 Std. = 48 Std.
Mi./Do., 10.2. - 11.2.2010
Mi./Do., 24.2. - 25.2.2010
Fr./Sa., 5.3. - 6.3.2010

Zeit: jeweils von 8:30 h - 15:45 h

Ort: Pro-Senioren-Residenz Neckarpark
Kaiser-Friedrich-Platz 9 · 74072 Heilbronn
Die Kurs-Blöcke finden nach dem ersten Tref-
fen abwechselnd in den Einrichtungen der
TeilnehmerInnen statt.

Hinweise:

- **Pflegefachkräfte** können sich bei der freiwilligen Registrierung 48 FB-Punkte anrechnen lassen.
- Die Fortbildung im **Basiskurs** ist die Voraussetzung für die Weiterbildung im **Aufbaukurs „Service-Manager“** (Kurs 10-02). Die Weiterbildung ist nur für **Fachkräfte** möglich! Über begründete Ausnahmen entscheidet die Fachakademie auf Antrag.
- **Führungskräfte**, die als Quereinsteiger für den Aufbaukurs zum „Service-Manager“ gemeldet sind, können alle Stunden des Basiskurses nach Wahl kostenlos besuchen.

Zum Kurs 10-01

Ziel:

Ziel des Kurses ist es eine deutlich bessere Umsetzung von Dienstleistungs- und Servicequalität am Arbeitsplatz.

Lerninhalte:

Der Kurs soll den TeilnehmerInnen vermitteln:

- Wissen, was der Kunde von der Einrichtung / dem Mitarbeiter erwartet
- Besser auf Kunden zugehen zu können
- Zu sehen, wo man was besser machen kann
- Praxiserfahrung reflektieren
- Handlungssicherheit haben
- Näher am Kunden zu sein
- (ggf.) Voraussetzung für die Aufnahme in den Aufbaukurs 10-02 Service-Manager

Methodik:

Die jeweils besuchte Einrichtung wird den Teilnehmern des Workshops mittels einer Gruppenbegehung vorgestellt. Evtl. Problemstellungen können durch die Gruppenbegehung erkannt, aufgenommen, analysiert und Lösungsansätze in der Gruppe gefunden werden.

Abschluss:

Teilnahme-Urkunde

Voraussetzung für das Aushändigen der Urkunde ist eine mindestens 80%ige Anwesenheit.

Kosten: 220,- / 195 €* incl. MwSt.

Pausengetränke/Kaffee werden gestellt.

* Ermäßigungspreis für Pflegenetztes Heilbronn

Alle weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website: www.faguz.de

- | | | | |
|----------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| • Anmeldung | • Preisgestaltung | • Mitgliederbereich | • Berufsgruppen |
| • Veranstaltungsorte | • Vergünstigungen | • FAGuZ-Community | • Stundenpläne |
| • Termine | • Rabatt | • Förderungsmöglichkeiten | • Bildungsprämie |