



**Einladung**  
zum Vortrag mit Diskussion

---

Regionalkreis Berlin  
Leiter: Dipl.-Ing. Torsten Luneburg  
BVG Berlin, B-QM, Fach 30500  
Potsdamer Straße 188  
10783 Berlin  
Telefon: +49 30 256 27114  
Telefax: +49 30 256 27110  
E-Mail: [torsten.luneburg@bvg.de](mailto:torsten.luneburg@bvg.de)

---

## **Service Performance Monitor© - Ist Servicequalität messen vermessen?**

### **Schwerpunkte des Vortrages:**

- ➔ **Der Status - Warum ist das Messen von Servicequalität eigentlich so schwierig? Wo stehen wir heute?**
- ➔ **Der Charakter - SPM als umfassender und dynamischer Monitor zur Bewertung und Steuerung der Qualität von Dienstleistungen.**
- ➔ **Die Beschreibung - Funktion, Konfiguration und Auszüge von Ergebnisdarstellungen.**
- ➔ **Was ist neu am SPM? Der Markt und die Zielgruppen.**

**Referent:** **Norbert Altenhöner, Sabine Friedrich**  
**THEMATA - Freizeit- und Erlebniswelten Services GmbH**

**Datum:** **14. Oktober 2009**

**Uhrzeit:** **17.00 bis ca. 18.30 Uhr**

**Ort:** **DGQ-Landesgeschäftsstelle Ost**  
**Unter den Eichen 128**  
**12203 Berlin (Steglitz)**

Interessierte aus allen Bereichen sind zu dieser kostenlosen Veranstaltung herzlich eingeladen. Gäste willkommen!  
Die Teilnehmerzahl ist begrenzt! Bitte melden Sie sich an unter <http://www.dgg.de/regional/berlin.htm>. Danke.

T. Luneburg  
Regionalkreis-Leiter

Berlin, im Juli 2009