



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

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