

---

## Qualitäts-Coach ST

Wir bestätigen, dass

### Tassos Anthoulas

die Ausbildung zum Qualitäts-Coach für das Programm «Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus» Stufe I erfolgreich absolviert hat.



Dem/Der Teilnehmer/in wurden im Seminar die folgenden Grundlagen vermittelt:

- Grundprinzipien des Qualitätsmanagements
- Grundlagen und Voraussetzungen für die Vergabe des Qualitäts-Gütesiegels Stufe I
- Methoden und Mittel zur Steigerung der Servicequalität in touristischen Betrieben
- Benutzung und Einsatz von spezifischen Arbeitsmitteln (Serviceketten, Qualitätsprofil, Reklamationsmanagement, Aktionsplan) zur Erlangung des Qualitäts-Gütesiegels Stufe I

Mit dieser Bestätigung wird der/die Teilnehmer/in berechtigt, die Grundlagen und Seminarinhalte des Programms in touristischen Betrieben anzuwenden und ein entsprechendes Gesuch zur Erlangung des Qualitäts-Gütesiegels Stufe I zu stellen.

**Athen, 15. November 2003**

---

Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus

Programmkoordination



Géraldine Zuber

Der Kursleiter/Die Kursleiterin



Daniel Beerli

---