



# Diplom

## Camping 45

Obenstehende/s Firma/Unternehmen hat am Seminar teilgenommen

### „Qualitätssicherung von Tourismusdienstleistungen“

*Das Qualitätssicherungssystem TourQuality wurde vom Tourismusforschungsinstitut ETOUR in gemeinsamer Arbeit mit AgrippA Kompetens entwickelt. Die Qualitätsarbeit ging von ETOURS' Grundlagen zur Qualitätssicherung im Tourismus aus. Regionale Besonderheiten werden als Zusatz behandelt. Die Qualitätsseminare sind von AgrippA kompetens und Quality Åre auszuführen.*

*Die Firma/das Unternehmen hat u. a. folgende Schwerpunkte dokumentiert:*

*Gästekategorien, deren Bedarf und Erwartungen – Kundenversprechen und Qualitätsziel – Beschreibung der Dienstleistungen am Kunden – Mitarbeiter im Dienstleistungsbereich – Zugänglichkeit – Arbeitsbeschreibungen – Checklisten – Interne Informationssysteme – Regeln und Handlungsprogramme – Umgang mit Unzufriedenheit.*

*Das Qualitätssicherungssystem der Firma/des Unternehmens und dessen Dokumentation wurden für das zu beurkundende Jahr **2010 - 2011** bescheinigt.*

Östersund, 2009-10-15

*Maj-Britt Hamström*  
Quality Åre

*Clas Åberg*  
AgrippA Kompetens AB