

---

# CLAUDIA GERTZ

## IHR QM-GUIDE



---

**TRAINING   COACHING   VORTRÄGE   QUALITÄTSMANAGEMENT   QUALITÄTSSICHERUNG**

Als QM-Guide erarbeite ich in der oftmals undurchsichtigen Arbeits- und Unternehmenswelt passende Quality Management-Maßnahmen, denn sie haben bemerkenswerten Einfluss auf Prozessqualität und Produktleistungen – und auf die Menschen, die hinter diesen Leistungen stehen.

Seit über 10 Jahren engagiere ich mich mit ganzer Leidenschaft in den Bereichen Training, Coaching, Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung, schwerpunktmäßig im norddeutschen Tourismusbereich. Gestützt von Kompetenz und Erfahrung biete ich Ihnen individuelle QM-Lösungen, die zum gewünschten Ziel und der passenden Emotion führen: Der Freude an positiven Veränderungen.

Gehen Sie jetzt den ersten Schritt und ebnen Sie durch neue Impulse den Weg für positive Veränderungen in Ihrem Unternehmen. Zum Kennenlernen meiner Arbeit und Person biete ich interessante Kurzvorträge an, ideal für interne Meetings Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder auch für Branchentreffs.

Mehr Informationen über die Kurzvorträge finden Sie auf der Rückseite.

**Interessiert? Dann freue ich mich sehr über Ihren Anruf.**

Ihre  
Claudia Gertz



Claudia Gertz  
Quality Management

Königsberger Straße 6a  
23701 Eutin  
Telefon: 04521 - 79 79 667  
Fax: 04521 - 79 79 668  
info@gertz-qm.de  
www.gertz-qualitymanagement.de





1

## 30 BLITZLICHTER IN 30 MINUTEN

Die schnellsten Tipps für Qualitätsverbesserung in der Hotelbranche

Mit den Augen eines Gastes sieht die eigene Hotelwelt manchmal ganz anders aus als hinter der Rezeption, dem Tresen oder in der Küche. Zusammen mit Claudia Gertz setzen Sie die Gastbrille auf und erfahren, worauf Sie im eigenen Betrieb unbedingt ein QM-Auge haben sollten.

2

## VOM MECKERPOTT ZUM FÜRSPRECHER

Wie Sie Ihre Kunden mit gut gelösten Beschwerden beeindrucken

Kunden-Beschwerden sind lästig und ungerecht? Vielleicht...! Vor allem sind sie eine große Chance, Mängel zu entdecken, aus der Welt zu schaffen und damit Ihre Kunden individuell und nachhaltig zufrieden zu stellen. Claudia Gertz verrät in diesem Vortrag Tipps für eine aktive Begegnung mit Beschwerden.



3

## VOM ARBEITSTIER ZUM ENGAGIERTEN KOLLEGEN

Welche Faktoren Ihre Mitarbeiter wirklich motivieren

Ein erfolgreiches Unternehmen wird getragen von motivierten Mitarbeitern. Was ist das Geheimnis hinter einem freundlichen, begeisterungsfähigen und loyalen Team? Claudia Gertz zeigt wirkungsvolle Wege auf, den „täglichen Arbeitswahn“ im Unternehmen gemeinsam mit Freude und Engagement zu meistern.



4

## VOM BETRIEBSBLINDEN ZUM HINSEHER

Wie Mystery Checks in Unternehmen sinnvoll genutzt werden können

Ein unabhängiges und dauerhaftes Checksystem ist der beste Weg, eine sehr gute Qualitätssicherheit und damit eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen. Claudia Gertz gibt einen Überblick über die Möglichkeiten und Chancen von Mystery Checks in Unternehmen.

