

Weitere Arbeitsschritte zur Optimierung der Serviceleistungen und Steigerung der Zufriedenheit bei Kunden und Kursleitungen:

- alle Außenstellen des Bildungswerkes erhalten die Gesamtauswertung sowie die jeweils spezifische Einzelbewertung beider Zufriedenheitsbefragungen;
- Die Außenstellen tauschen sich mit Ihren Kursleitungen über die Ergebnisse aus;
- Die Ergebnisse werden auch den Kunden (Kursteilnehmer/innen) bekannt gemacht;
- Die Außenstellen kommunizieren gegenüber Kunden und Kursleitungen, dass aus den Auswertungen Verbesserungsprojekte konzipiert werden mit dem Ziel der Steigerung der jeweiligen Zufriedenheit;
- Alle Projekte werden in einer Gesamtliste aufgeführt;
- Ähnliche Projekte werden ggf. zusammengeführt, ggf. auch als landesweite Projekte konzipiert;
- Die Projektpläne werden auf Erfüllung der EFQM-Zertifizierungskriterien hin überprüft;
- ab 2. Jahreshälfte 2011 beginnt die Umsetzung der Projekte auf der jeweiligen Ebene.

Link:

Projektplanung nach Schwerpunkten/Themenbereichen gelistet