



## **Kursreihe Gütesiegel Sehzentrum der WVAO\*** **Qualitätsmanagement, Dienstleistungsmarketing und Kundenkommunikation**

**Eine Kursreihe bestehend aus drei in sich aufbauenden Modulen/Kursen**

Referenten: Dr. Andreas Berke, Peter Bartholme, Uwe Carsten Lahmann, Peter Bruckmann, Jochen Sarrazin, RA Hartmut Glaser und Eugen Erni.

### **1. Modul / Kurs**

#### **Freitag**

13.00 – 14.30 Uhr Einführung in das WVAO Qualitätsmanagementsystem „SEHZENTRUM“  
**RA Hartmut Glaser; Geschäftsführer WVAO**

14.30-18.30 Uhr Screeningteste Teil 1  
**Dr.Andreas Berke, HFAK Köln**

#### **Samstag**

9.00 – 16.30 Uhr Endverbraucher-Kommunikation:  
Allgemeine Einführung  
Werte und Persönlichkeit  
Situationsgerechte Kommunikation  
**Eugen Erni, Management- und Kommunikationstrainer, Rastatt**

16.30-17.30 Uhr Seh-Erlebnis SEHZENTRUM – ein Erfahrungsbericht  
**Uwe Lahmann, staatl. gepr. Augenoptiker und Augenoptikermeister,  
SEHZENTRUM Bovet & Lahmann, Königswinter**

#### **Sonntag**

9.00 – 16.30 Uhr Zielgerechte Kommunikation im „SEHZENTRUM“  
Der erste Kunden-Kontakt  
Didaktik, Rhetorik, nonverbale Kommunikation -  
verständliche Kundenansprache und Fach-Kommunikation  
**Eugen Erni, Management- und Kommunikationstrainer, Rastatt**



## 2. Modul / Kurs

### Freitag

13.00-14.00 Uhr Einführung in das Qualitäts-Handbuch der WVAO\*

**Peter Bartholme, TÜV Rheinland, Köln**

14.00-17.30 Uhr Screeningteste Teil 2 und Hinterer Augenabschnitt

**Dr. Andreas Berke, Höhere Fachschule für Augenoptik, Köln**

17.30-19.30 Uhr Praktische Einweisung in den Ablauf der Screeningteste mit ausführlicher Spaltlampenuntersuchung in Theorie und Praxis

**Peter Bruckmann, staatl. gepr. Augenoptiker und Augenoptikermeister, Köln**

### Samstag

9.00 – 16.30 Uhr Zielgerechte Kommunikation im „SEHZENTRUM“

Kundenorientierte Kommunikation in Theorie und Praxis

Erarbeitung eines Argumentationsleitfadens für Screeningteste I

Interaktive Fallbeispiele und Rollenspiele

**Eugen Erni, Management- und Kommunikationstrainer, Rastatt**

### Sonntag

9.00 – 16.30 Uhr Zielgerechte Kommunikation im „SEHZENTRUM“

Kundenorientierte Kommunikation in Theorie und Praxis

Erarbeitung eines Argumentationsleitfadens für Screeningteste II

Interaktive Fallbeispiele und Rollenspiele

**Eugen Erni, Management- und Kommunikationstrainer, Rastatt**



### 3. Modul / Kurs

#### Samstag

- 9.30-16.30 Uhr Zielgerechte Kommunikation im „SEHZENTRUM“  
Kundenorientierte Kommunikation / Wertemanagement  
Interaktive Fallbeispiele und Rollenspiele  
**Eugen Erni, Management- und Kommunikationstrainer, Rastatt**
- 16.30-17.00 Uhr Einweisung in die QM-Software  
**Jochen Sarrazin, software & vision, Münster**

#### Sonntag

- 9.30-16.00 Uhr Zielgerechte Kommunikation im „SEHZENTRUM“  
Das Abschlussgespräch in Theorie und Praxis  
Interaktive Fallbeispiele und Rollenspiele  
**Eugen Erni, Management- und Kommunikationstrainer, Rastatt**
- 16.00-16.30 Uhr Abschlussrunde / Erfolgskontrolle  
**RA Hartmut Glaser / Eugen Erni**

Änderungen vorbehalten

- Wissenschaftliche Vereinigung für Augenoptik und Optometrie, Mainzer Str. 176, 55124 Mainz,  
Telefon 06131-613061, Fax 06131-614872, Email [info@wvao.org](mailto:info@wvao.org), Internet [www.wvao.org](http://www.wvao.org)