



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, Thorsten Bauch, Jochen Sarrazin, RA Hartmut Glaser und Eugen Erni.

1. Modul / Kurs

Freitag, 29. Januar 2010

13.00 – 14.00 Uhr Einführung in das WVAO Qualitätsmanagementsystem „SEHZENTRUM“
RA Hartmut Glaser; Geschäftsführer WVAO

14.00-17.30 Uhr Fachliche Grundlagen Anatomie des Auges, Screeningteste Teil 1 und Vorderer Augenabschnitt
Prof. Dr.Holger Dietze, Beuth Hochschule Berlin

Samstag, 30. Januar 2010

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.gGepr. Augenoptiker und Augenoptikermeister, SEHZENTRUM Bovet & Lahmann, Königswinter

Sonntag, 31. Januar 2010

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

Kosten Modul 1: € 895.—für WVAO Mitglieder, € 1095.—für Mitarbeiter



2. Modul / Kurs

Freitag, 19. Februar 2010

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 und Thorsten Bauch, staatl. gepr. Augenoptiker und Augenoptikermeister, Köln

Kosten Modul 2: € 895.—für WVAO Mitglieder, € 1095.—für Mitarbeiter

Samstag, 20. Februar 2010

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

16.30-17.00 Uhr Einweisung in die QM-Software

Jochen Sarrazin, software & vision, Münster

Sonntag, 21. Februar 2010

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

16.30-17.00 Uhr Einweisung in die QM-Software

Jochen Sarrazin, software & vision, Münster



3. Modul / Kurs

Samstag, 20. März 2010

9.30-17.00 Uhr Zielgerechte Kommunikation im „SEHZENTRUM“
Kundenorientierte Kommunikation / Wertemanagement
Interaktive Fallbeispiele und Rollenspiele
Eugen Erni, Management- und Kommunikationstrainer, Rastatt

Sonntag, 21. März 2010

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

Kosten Modul 3: € 895.—für WVAO Mitglieder, € 1095.—für Mitarbeiter

- Wissenschaftliche Vereinigung für Augenoptik und Optometrie, Mainzer Str. 176, 55124 Mainz, Telefon 06131-613061, Fax 06131-614872, Email info@wvao.org, Internet www.wvao.org