



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, Internet www.wvao.org