

Sänger für den Elias gesucht

ORATORIUM Aufführungen in Passau und in Regensburg

REGENSBURG. Nach der erfreulichen Resonanz auf ihre Frühjahrskonzerte startet die Schola cantorum ratisbonensis am 4. Mai in eine neue Probenphase für den Elias von Felix Mendelssohn-Bartholdy. Das Oratorium wird in Kooperation mit der Niederbayerischen Philharmonie aus Passau (Ltg. GMD Basil H. E. Coleman) sowohl am 27. Juni in St. Peter in Passau als auch am 5. Juli in der Minoritenkirche in Regensburg zu hören sein. Interessier-

ANZEIGE

Spendentag
Freitag, 9. Mai



R-kom erhält Siegel für Service-Qualität

SERVICE-WM Auszeichnung in Straubing überreicht

REGENSBURG/STRAUBING. Metatrain Geschäftsführer Norbert Beck überreichte in Straubing das Siegel „Ausgezeichnete Service-Qualität“ an R-kom Geschäftsführer Alfred Rauscher. Das Siegel wurde entwickelt, um Unternehmen auf ihrem individuellen Weg zu exzellentem Service zu unterstützen und diesen zu dokumentieren. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Qualität der Kundenbeziehung, denn die Qualität der Kundenbeziehung entscheidet darüber, ob Kunden bleiben oder gehen.

Die Service-Qualität ist das wichtigste Instrument um langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen. Nachweislich machen Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen auch die besten Geschäfte, erläutert Norbert Beck, Geschäftsführer von Metatrain. Deshalb ist die wichtigste Voraussetzung für den Erwerb des Siegels die Erhebung des Kunden-Beziehungs-Index im Rahmen einer Kundenbefragung.

Das Siegel wird von Metatrain in Kooperation mit dem IQM-Institut für Organisationsberatung, Prozessberatung und Zertifizierung integrierter Qualitätsmanagementsysteme vergeben. IQM wurde von Professoren der

Fachhochschule München gegründet. Im Rahmen des Siegels wird das Know-how zum Thema Service im Unternehmen erweitert. Dazu dienen die Seminare der Service-WM. Hier wird gezielt Know-how vermittelt, das zum Aufbau exzellenter und langfristiger Kundenbeziehungen dient. Nachfolgend wird der Kunden-Beziehungs-Index des Unternehmens im Rahmen einer Kundenbefragung erhoben. So erkennt das Unternehmen, wie loyal die eigenen Kunden sind und welche Position man im Vergleich zum Wettbewerb einnimmt. Aufgrund des Kunden-Feedback wird ein Maßnahmenkatalog zur Stärkung der Kundenbeziehung umgesetzt. (mz)



Metatrain Geschäftsführer Norbert Beck (rechts) überreicht die Auszeichnung an R-kom Geschäftsführer Alfred Rauscher. Foto: R-kom

RAT UND HILFE

ÄRZTLICHE NOTDIENSTE

ÄRZTLICHE NOTDIENSTE

➤ Giftnotruf Nürnberg: Telefon (09 11)

Mieterbeistand e.V. - Beratungsstelle Regensburg: Beratungszeiten: Mo-Fr 8.00-12.30 und 13.00-17.30, Telefon

Evang. Krankenhaus: Geburtsvorbereitung f. Frauen 17.30, 18.30, tel. Anm. bei Fr. Beuke, Tel. 5 82 52. Rückbildungsgym