

# ZERTIFIKAT

**Max Mustermann** (00.00.0000)

hat vom xx.xx.xxxx – xx.xx.xxxx in xxxxxxxxxx an der Ausbildung zum EFQM -Assessor nach ISO 77224:2011 im Umfang vom 60 Unterrichtseinheiten (150 Stunden Workload – 6 ECTS) erfolgreich teilgenommen und wird zertifiziert als

## EFQM - Assessor

und verfügt über folgende Kenntnisse:

- Excellence-Verantwortung der Geschäftsleitung
- Excellence-Orientierung der Ressourcen
- Vermeidung von Fehlern und Verschwendung
- Erfassung relevanter Kundenerlebnisse
- Schaffung eines service- und kundenorientierten Images
- Kundenbegeisterung durch Service-Innovationen
- Messung der Begeisterung und deren Effekte
- Anwendung Reifegradmodell
- Verbesserung von Mitarbeitergewinnung und -bindung
- Wirtschaftlichkeitsanalyse

Berlin, den      xx.xx.xxxx

**Akademie Futurum Qualitas**  
Stralauer Platz 34, 10243 Berlin  
Tel: 030 – 97 00 34 23



Zugelassener Träger nach dem  
Recht der Arbeitsförderung  
Zertifikatsnummer:  
0014-0036-AZAV-T

