

★ **Qualitätsforum** ★

★ **Fortbildungsangebot Frühjahr/Sommer 2009** ★

★ **Qualitätsforum** ★

Die Vorträge bieten wir kostenfrei an, der Seminarpreis beträgt 150€/Person \*)

**Kommunikation: Englisch**

**Vortrag 09QOV-1:**

**Thema:** „You can become a ticket at the office? - Wissen Sie eigentlich, was Sie da gerade gesagt haben?“

**Wann:** 25.02.09, 19-21.30 Uhr

**Referent:** David Rempel, Englischtrainer

**Ort:** Kurgastzentrum Bad Reichenhall, Raum Hochstaufen, Wittelsbacher Str. 15, 83435 Bad Reichenhall

**Inhalt:** Die Feinheiten einer Fremdsprache in Verbindung mit Land und Leuten.

**Seminar 09QOS-1: (2 x 3 Stunden)**

**Thema:** „Richtiges Englisch für den Umgang mit internationalen Kunden!“

**Wann:** 12.03.09, 19-22 Uhr

26.03.09, 19-22 Uhr

**Inhalt:** Sprachliche und kulturelle Feinheiten in Handel und Dienstleistung.

**Seminar 09QOS-3: (3 x 2 Stunden)**

**Thema:** „Richtiges Englisch für den Umgang mit internationalen Gästen!“

**Wann:** 23.04.09, 15-17 Uhr

30.04.09, 15-17 Uhr

07.05.09, 15-17 Uhr

**Inhalt:** Sprachliche und kulturelle Feinheiten im touristischen Bereich.

**Referent dieser beiden Seminare:**

**David Rempel**, Englischtrainer

**Ort jeweils:**

Schulungszentrum David Rempel  
Villa Engel, Frühlingsstr. 15,  
83435 Bad Reichenhall

**Kommunikation: Körpersprache**

**Vortrag 09QOV-2:**

**Thema:** „Die Kraft des Auftretens – denken Sie auch, dass Sie über Sprache kommunizieren?“

**Wann:** 11.03.09, 19-21.30 Uhr

**Referent:** Dirk Breuer, Breuer-Seminare

**Ort:** Kurgastzentrum Bad Reichenhall, Raum Hochstaufen, Wittelsbacher Str. 15, 83435 Bad Reichenhall

**Inhalt:** Die nonverbale Konversation sagt oft mehr als jedes Wort. Erfahren Sie mehr über sich und andere durch das Verstehen von Körperhaltung, Mimik und Gesten.

**Seminar 09QOS-2:**

**Thema:** „Die Kraft des Auftretens!“ - Wie wirke ich auf andere?

**Wann:** 24.03.09, 09-16 Uhr

**Referent:** Dirk Breuer, Breuer-Seminare

**Ort:** Techno-Z Freilassing, Seminarraum 2, II. OG, Sägewerkstr. 3, Freilassing

**Inhalt:** Vertiefung des Vortrages mit praktischen Tipps zum Korrigieren von unbewussten Körpersignalen. Ein lebendiges Seminar mit vielen praktischen Übungen zur nonverbalen Konversation.

Durch Ihre Teilnahme erklären Sie sich mit der Veröffentlichung von Fotos oder Filmaufnahmen einverstanden, die während einer Veranstaltung gemacht werden.

**Kommunikation: Körpersprache**

**Vortrag 09QOV-5: speziell für AZUBIS**

**Thema:** „Mein Auftreten kann Türen öffnen!“ – Körpersprache, Stil und Etikette.

**Wann:** 05.05.09, 19-21.30 Uhr

**Referent:** Dirk Breuer, Breuer-Seminare

**Ort:** Kurgastzentrum Bad Reichenhall, Raum Hochstaufen, Wittelsbacher Str. 15, 83435 Bad Reichenhall

**Inhalt:** Umgangsformen erleichtern das Zusammenleben und stärken das Selbstbewusstsein. Ziel des Vortrags ist es, dies bewusst zu machen und Ihren jungen Mitarbeitern die Freude am positiven Miteinander zu vermitteln.

**Seminar 09QOS-5: speziell für AZUBIS!**

**Thema:** „Mein Auftreten kann Türen öffnen!“ – Körpersprache, Stil und Etikette.

**Wann:** 26.05.09, 09-16 Uhr

**Referent:** Dirk Breuer, Breuer-Seminare

**Ort:** Techno-Z Freilassing, Seminarraum 2, II. OG, Sägewerkstr. 3, Freilassing

**Inhalt:** Vertiefung des Vortrags mit vielen Übungen. Umgangsformen sind erlernbar! Ein anregendes Seminar, in dem Sie lernen, selbstbewusst durch sicheres Auftreten zu beeindrucken und das Verhalten anderer besser einzuschätzen.

**Vielen Dank für die Unterstützung:**

 **Sparkasse**  
Berchtesgadener Land  
Gut für alle, die hier leben.

und

  
Bayerisch Gmain  
Wo die Zeit Urlaub macht.

★ Fortsetzung ★

★ Fortbildungsangebot Frühjahr/Sommer 2009 ★

★ Fortsetzung ★

Die Vorträge bieten wir kostenfrei an, der Seminarpreis beträgt 150€/ Person \*)

Verkaufsstrategie,  
Service & Dienstleistung

Verkaufsstrategie,  
Service & Dienstleistung

Unternehmenskultur

Unternehmensstrategie

**Vortrag 09QOV-4:**

**Thema:** „Zufriedene Kunden, zufriedene Lieferanten“ - Wie kann effiziente Zusammenarbeit im Unternehmen funktionieren?  
**Wann:** 28.04.09, 19-21.30 Uhr  
**Referent:** Hermann Dietzinger, HD-Beratung  
**Ort:** Kurgastzentrum Bad Reichenhall, Raum Hochstaufen, Wittelsbacher Str. 15, 83435 Bad Reichenhall  
**Inhalt:** Wenn es Ihren MitarbeiterInnen gut geht, geht es auch Ihren Gästen/ Kunden gut! Erfahren Sie mehr über diese inneren starken Bausteine und deren Wirkung auf den Erfolg Ihres Unternehmens.

**Vortrag 09QOV-6:**

**Thema:** „Der zufriedene Kunde/Gast oder ist der Kunde/Gast wirklich König?“  
**Wann:** 25.06.09, 19-21.30 Uhr  
**Referent:** Dirk Thom, THR GmbH  
**Ort:** Kurgastzentrum Bad Reichenhall, Raum Hochstaufen, Wittelsbacher Str. 15, 83435 Bad Reichenhall  
**Inhalt:** Um loyale Kunden/Gäste zu gewinnen und zu binden, ist der Kaufprozess ein wesentlicher Faktor. Sie erfahren wie wichtig es für Ihr Unternehmen ist, die Kunst des Verkaufens sowie die optimale Kundenbetreuung zu beherrschen und erhalten praxiserprobte Tipps dazu.

**Seminar 09QOS-7:**

**Thema:** „Die persönlich ausgewogene Balance - Grundlage für guten Service!“ Strategie um im Alltag seine Balance zu finden und zu stärken.  
**Wann:** 17.06.09, 09-16 Uhr  
**Referent:** Hermann Dietzinger, HD-Beratung  
**Ort:** Techno-Z Freilassing, Seminarraum 2, II. OG, Sägewerkstr. 3, Freilassing  
**Inhalt:** Steigenden Leistungsanforderungen kann man nur mit einer stabilen Leistungsfähigkeit gerecht werden. Sie erlernen praxisnahe Strategien, die Ihnen helfen, im Alltag das innere Gleichgewicht zu finden und zu halten.

**Seminar 09QOS-9:**

**Thema:** „Öffentlichkeitsarbeit lohnt sich!“ – Wie erscheint meine Firma nach außen?  
**Wann:** 15.07.09, 09-16 Uhr  
**Referent:** Clemens Wagner, Dipl.-Päd. (univ.) IFAK-BGL GmbH & Co KG  
**Ort:** Internationale Führungsakademie Berchtesgadener Land GmbH & Co KG, Niedervillern 8, 83410 Laufen  
**Inhalt:** Interne und externe Kommunikation als Mittel der Serviceorientierung

**Seminar 09QOS-4:**

**Thema:** „Verkaufen macht Spaß! - Wie optimiere ich Verkaufsstrategien?“  
**Wann:** 19.05.09, 09-16 Uhr  
**Referent:** Hermann Dietzinger, HD-Beratung & Dirk Thom, THR GmbH  
**Ort:** Techno-Z Freilassing, Seminarraum 2, II. OG, Sägewerkstr. 3, Freilassing  
**Inhalt:** Ein Seminar, das Ihnen neue Impulse für die Optimierung Ihrer Verkaufsstrategie gibt und Wege zur optimalen Kundengewinnung aufzeigt.

**Seminar 09QOS-6:**

**Thema:** „Komfort & Kompetenz!“ – Ältere Kunden/Gäste richtig beraten.  
**Wann:** 22.06.09, 09-16 Uhr  
**Referent:** Susanne Schinagl, Geschäftsführerin Zentrum für Generationen & Barrierefreiheit  
**Ort:** Techno-Z Freilassing, Seminarraum 2, II. OG, Sägewerkstr. 3, Freilassing  
**Inhalt:** „Nicht das Alter behindert uns Menschen – wir Menschen behindern das Alter.“ Anfangs wird Ihnen im 1. Teil des Seminars Basiswissen vermittelt, anschließend werden Sie aktiv bei einer Unternehmensbegehung mit diversen Einschränkungen konfrontiert, um danach im 3. Teil Strategien zur direkten Umsetzung in Ihrem Unternehmen zu erarbeiten.

**Vortrag 09QOV-7:**

**Thema:** „Wertorientierte Unternehmensführung – wertvoller den je!“  
**Wann:** 30.06.09, 19-21.30 Uhr  
**Referent:** Clemens Wagner, Dipl.-Päd. (univ.) IFAK-BGL GmbH & Co KG  
**Ort:** Kurgastzentrum Bad Reichenhall, Raum Hochstaufen, Wittelsbacher Str. 15, 83435 Bad Reichenhall  
**Inhalt:** Die Grundhaltung und -einstellung unternehmerischer Aktivitäten gegenüber allen Menschen im Einflussbereich der Unternehmung, ob Kunden, Mitarbeiter oder die Öffentlichkeit.

**SpezialSeminar 09QOSp-1 für Kommunen:**

**Thema:** „Der nächste Schritt zur modernen Verwaltung?“ Mitarbeiterführung und Kommunikation im Rathaus.  
**Wann:** 08.05.09, 09-16 Uhr  
**Referent:** Dirk Thom, THR GmbH  
**Ort:** Akademie Berchtesgadener Land, Au 25, 83404 Ainring-Hammerau  
**Inhalt:** Vertiefung des ersten Seminars

★★★

**Mystery Check (kostenpflichtig)**

**Kleine Prüfung:**  
per Telefon mit Bericht je Test 90,- € \*  
per E-Mail mit Bericht je Test 90,- € \*

**Umfangreiche Prüfung:**

**Mystery Shopper** je Besuch - inkl. Bericht 190,- € \* im Handel/ Gastronomie oder Tourist-Info.  
**Mystery Guest** je Besuch - inkl. Bericht 390,- € \* im Hotel/Pension etc..

Anmeldung bitte online unter: [www.qualitaetsoffensive-bgl.de](http://www.qualitaetsoffensive-bgl.de) oder per Fax: 08654/77 50-15

Angaben für den Multiplikationsfaktor (Mitarbeiter, FeWo, Bettenanzahl) bitte nicht vergessen!