

Verteilerschlüssel für Qualitätspunkte:

Sie erhalten die Punkte für unser Angebot **sowie** für Fortbildungsmaßnahmen im Dienstleistungssektor bei **anderen Anbietern** (nach Prüfung durch Qualitätsrat).

Punkte für Vortrag: je 10 Punkte

Punkte für Seminar: je 20 Punkte

X Multiplikationsfaktor!

Berechnung des Multiplikationsfaktors:

Faktor 3: Unternehmen von 1 bis 5 Mitarbeitern

FeWo: 1 bis 3 Wohnungen

Pensionen: bis 8 Betten

Faktor 2: Unternehmen von 6 bis 20 Mitarbeitern

FeWo: 4 bis 6 Wohnungen

Gasthof: 9 bis 40 Betten

Faktor 1: Unternehmen ab 21 Mitarbeitern

FeWo: ab 7 Wohnungen

Hotel: ab 41 Betten

Weitere Punkte: (bis max. 100 - ohne Multiplizierung!)

Mystery Check (kostenpflichtig)

Kleine Prüfung: je 10 Punkte

per Telefon mit Bericht je Test 90,- € *

per E-Mail mit Bericht je Test 90,- € *

Umfangreiche Prüfung: je 80 Punkte

Mystery Shopper je Besuch - inkl. Bericht 190,- € *

im Handel/ Gastronomie oder Tourist-Info.

Mystery Guest je Besuch - inkl. Bericht 390,- € *

im Hotel/Pension etc..

***) zuzüglich gesetzl. MwSt.**

Vielen Dank für die Unterstützung:



Berchtesgadener Land
Gut für alle, die hier leben.

und



Wo die Zeit Urlaub macht.

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

* www.wfg-bgl.info *

Verkaufsstrategie: Service & Dienstleistung

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

Vortrag 09QOV-12:

Thema: „Qualität nach Lust und Laune?“
Wesentliche unternehmerische Entscheidungshilfen = kundenorientierte Methoden zur Bewertung der Dienstleistungsqualität.

Wann: 11.11.09, 19 - 20.30 Uhr

Referent: Hermann Dietzinger, HD-Beratung

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

Inhalt: Es geht um die Fragen: 1. Wie werden Serviceziele vereinbart und umgesetzt? 2. Wie werden serviceorientierte Verfahren überprüft und bewertet? Und 3. Welchen Anforderungen werden sich die Unternehmen stellen müssen?

Seminar 09QOS-13:

Thema: „Qualität nach Lust und Laune?“
Kundenorientierte Methoden zur Bewertung der Dienstleistungsqualität.

Wann: 26.11.09, 09-16 Uhr

Referent: Hermann Dietzinger, HD-Beratung

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

Inhalt: Vertiefung des Vortrags. Sie lernen die wesentlichen unternehmerischen Entscheidungshilfen näher kennen

Anmeldung bitte online unter:
www.qualitaetsoffensive-bgl.de oder
per Fax: 08654/77 50-15

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

***) zuzüglich gesetzl. MwSt.**

* www.berchtesgadener-land.com *

Verkaufsstrategie: Öffentlichkeitsarbeit

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

Vortrag 09QOV-11:

Thema: „Öffentlichkeitsarbeit ist doch nur was für die Großen, oder? Was ist PR? Ist das auch etwas für mich?“

Wann: 28.10.09, 19 - 20.30 Uhr

Referent: Elisabeth M. Hiltermann, Hiltermann Consulting

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

Inhalt: Lohnt es sich auch für kleine oder mittlere Unternehmen über die Möglichkeiten professioneller Öffentlichkeitsarbeit nachzudenken? Sie erfahren wie PR als Teil der Marketing-Arbeit auch für KMUs wichtig und nützlich sein kann.

Seminar 09QOS-11:

Thema: „PR – ist das auch etwas für mich?“
Ist Öffentlichkeitsarbeit nur wichtig für die „Großen“?

Wann: 11.11.09, 09-16 Uhr

Referent: Elisabeth M. Hiltermann, Hiltermann Consulting

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

Inhalt: Ansätze für eine professioneller Öffentlichkeitsarbeit für kleine oder mittlere Unternehmen, damit PR als Teil Ihrer Marketing-Arbeit wichtig und nützlich wird. Lebendige Vermittlung des Themas mit Beispielen aus der Praxis und nachhaltigen Übungen.

½ Tages- Spezialseminar 09QOSp-3 (kostenfrei):

Thema: „Online-Marketing: Einfacher als man denkt?“
Nutzen und Kosten richtig einschätzen.

Wann: 21.10. oder 12.11.09 je von 14 – 17.30 Uhr

Referent: Stephan Köhl, Geschäftsführer BGLT

Ort: Berchtesgadener Land Tourismus GmbH,
Seminarraum, Bahnhofstr. 4
83471 Berchtesgaden

Inhalt: Nach einer Analyse der verschiedenen Werbeformen erlernen Sie die für Ihren Betrieb sinnvollsten Online-Werbeformen einzusetzen. In Fallbeispielen werden die Inhalte vertieft.

* www.wfg-bgl.info *

Qualitätsforum

im Rahmen der Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land



Fortbildungsangebot -Herbst 2009 -



* www.qualitaetsoffensive-bgl.de *

Die Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land

Zur Steigerung der Servicequalität in der gesamten Dienstleistungskette im Handel sowie im Tourismus führt die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land in Kooperation mit der BGLT GmbH, der IHK für München und Oberbayern sowie mit fast allen Kommunen des Landkreises die „Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land“ durch.

Dieses Projekt ist branchenübergreifend und beschäftigt sich mit dem Image des Berchtesgadener Landes. Die Verbesserung der Servicequalität kommt jedem Betrieb zugute. Zur wirtschaftlichen Weiterentwicklung des einzelnen Unternehmens und damit auch der ganzen Region.

Die Unternehmen können durch die Teilnahme an Fortbildungsmaßnahmen Punkte sammeln und erhalten dafür einen Qualitätspass.

Nach Erhalt der geforderten Punktzahl (250) wird Ihnen das
Goldene Qualitätssiegel Berchtesgadener Land



für besonders herausragende Dienstleistungsqualität in Ihrem Unternehmen durch Landrat Georg Grabner verliehen.

Ihre Teilnahme wird nach dem vom Qualitätsrat festgelegten Punktesystem bewertet und in den Qualitätspass eingetragen. Punkte werden für die Teilnahme an Vorträgen und Seminaren vergeben sowie (nach Prüfung) auch für andere im Unternehmen durchgeführte Qualitätsmaßnahmen im Dienstleistungssektor.

Die vergebenen Punkte werden je nach Größe des Betriebes mit einem Faktor multipliziert: Je kleiner das Unternehmen, desto größer der Multiplikationsfaktor. Dadurch erhalten große und kleine Betriebe die gleichen Chancen, sich zu qualifizieren und können mit denselben Anforderungen das Qualitätssiegel erreichen.

[Verteilerschlüssel der Qualitätspunkte auf der Rückseite](#)

Verkaufsstrategie: Kunden-/Gästebegeisterung

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

Vortrag 09QOV-08:

Thema: „Haben Sie Ihre Kunden im Kopf?“
Mit gut trainiertem Gedächtnis im Verkaufsalldag punkten!

Wann: 23.09.09, 19.30-22.00 Uhr

Referent: Kirsten Kemether, Akademie Handel

Ort: Kur- u. Kongresshaus
Berchtesgaden
Maximilianstr. 9,
83471 Berchtesgaden

Inhalt: Gedächtnistraining zur Verbesserung des Verkaufserfolgs. Es werden praxisnah Techniken vermittelt, wie das Namens- und Faktenwissen verbessert werden kann.

Eine Veranstaltung in Kooperation mit der Marktgemeinschaft Berchtesgaden und dem Landesverband der Bayerischen Einzelhändler e. V. (LEB), München.

Seminar 09QOS-10:

Thema: „Unser Gehirn braucht Training!“ -
Ein gutes Gedächtnis ist ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg!

Wann: 14.10.09, 09-16 Uhr

Referent: Dirk Breuer, Breuer-Seminare

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

Inhalt: Das „Gewusst wie“ beginnt im Kopf, ob beim Chef oder den Mitarbeitern. Werden Sie spielerisch und mit vielen praktischen Übungen vom Gehirnbesitzer zum Gehirbenutzer. Eine verbesserte geistige Leistungsfähigkeit bringt mehr Erfolg für Ihr Unternehmen.

Eine Veranstaltung in Kooperation mit der Marktgemeinschaft Berchtesgaden.

Bei der Anmeldung die Angaben für den Multiplikationsfaktor (Mitarbeiter, FeWo, Bettenanzahl) bitte nicht vergessen!

*) zuzüglich gesetzl. MwSt.

Kommunikation:

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

Vortrag 09QOV-09:

Thema: „Sprechen Sie noch oder kommunizieren Sie schon?“ Der wichtige Einstieg zum erfolgreichen Kunden-/Gästekontakt.

Wann: 30.09.09, 19 - 20.30 Uhr

Referent: Dirk Breuer, Breuer - Seminare

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

Inhalt: In den ersten Augenblicken entscheidet sich meist ob ein Gespräch oder ein Geschäft erfolgreich verlaufen wird. Erfahren Sie, wie Sie Small Talk im beruflichen und privaten Umfeld professionell, souverän und an der richtigen Stelle optimal einsetzen.

Kommunikation 2-Tages-Spezialseminar 09QOSp-2:

Thema: „Wie kann ich meine Zuhörer besser erreichen? Worte und Gesten können viel bewirken!“

Wann: 13. u. 14.11.09, 9 -16 Uhr

Referent: Dirk Breuer, Breuer - Seminare

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

Inhalt: Sprecherausbildung für alle, die vor einer Gruppe präsentieren und für das Unternehmen kommunizieren.

Kommunikation: Englisch

Seminar 09QOS-14:

Thema: „Writing English Emails?“ Tipps für professionelles Beantworten von englischen E-Mails.

Wann: 03.12.09, 9 -16 Uhr

Referent: David Rempel, Unternehmensberatung

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

Inhalt: Englischer Schriftverkehr hat seine Tücken! Lernen Sie Fehler bei englischer Korrespondenz zu vermeiden.

*) zuzüglich gesetzl. MwSt.

Verkaufsstrategie: Service & Dienstleistung

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

Vortrag 09QOV-10:

Thema: „Hurra, endlich eine Reklamation!“
Reklamationen als Chance.

Wann: 08.10.09, 19 - 20.30 Uhr

Referent: Dirk Thom, THR GmbH

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

Inhalt: Lernen Sie ein nutzbringendes Reklamationsmanagement aufzubauen, um unzufriedene Kunden/Gäste wieder für sich zu gewinnen.

Seminar 09QOS-12:

Thema: „Hurra, endlich eine Reklamation!“
Wie profitiere ich von Reklamationen?

Wann: 18.11.09, 09-16 Uhr

Referent: Dirk Thom, THR GmbH

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

Inhalt: Praxisnahe Tipps und Anregungen zur Kundengewinnung und Kundenbindung nach einer Reklamation.

Anmeldung bitte online unter:
www.qualitaetsoffensive-bgl.de oder
per Fax: 08654/77 50-15

Hier finden Sie weitere interessante Fortbildungsangebote im Berchtesgadener Land:

www.thr-gmbh.de
www.breuer-seminare.de
www.hd-beratung.de
www.hiltermannconsulting.de
www.berchtesgadener-land.com
www.seminare-training-outdoor-indoor.de
www.ihk-weiterbildung.de
www.hwk-muenchen.de

sowie bei den regionalen Volkshochschulen.

*) zuzüglich gesetzl. MwSt.