

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 freundliche Unterstützung:

 Sparkasse
Berchtesgadener Land
Gut für alle, die hier leben.

und

 Bayerisches Staatsbad
Bad Reichenhall
Bayerisch Gmain
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.

Kommunikation - Öffentlichkeitsarbeit

1/2 -Tages-Seminar 10QOS/V-12: **kostenfrei!**

Thema: „Online-Marketing – Soll ich oder soll ich nicht?“ Grundlagen und Kosten-Nutzen-Einschätzung.

Wann: 02. Dezember 2010, 14 -17 Uhr

Referent: Stephan Köhl, BGLT
Ort: Berchtesgadener Land Tourismus GmbH
Bahnhofplatz 4
83471 Berchtesgaden

Inhalt: In diesem kostenfreien 1/2 –Tages-Seminar erlernen Sie, welche Online-Werbung für Ihren Betrieb am sinnvollsten ist und wie Sie die Kosten und den Nutzen richtig einschätzen. (Mindestteilnehmerzahl: 5 Personen)

Service und Dienstleistung

Vortrag 10QOV-13:

Thema: „Was bringt mir eine ISO-Zertifizierung?“

Wann: 19. Januar 2011, 19 - 20.30 Uhr

Referent: Hermann Dietzinger, HD-Beratung
Ort: Kurgastzentrum Bad Reichenhall
Raum Hochstaufen
Wittelsbacher Str. 15,
83435 Bad Reichenhall

Inhalt: Stehen Aufwand und Nutzen im richtigen Verhältnis? Welchen Nutzen bringt eine Zertifizierung für Ihren Betrieb?

Kostengünstiges Vertiefungsseminar zum selben Thema mit Referent Hermann Dietzinger:

Seminar 10QOS-13: **Preis: 175€/TN^{*)}**

Wann: 19. Februar 2011, 9 – 16.30 Uhr

Ort: Seminarwerkstatt Wirtschaftstraining
Hermann Dietzinger
Ahornstr. 30
83451 Piding

Anmeldung zu den Seminaren bitte per Fax direkt beim jeweiligen Referenten (Kontakt siehe Anmeldeformular) oder online unter www.qualitaetsoffensive-bgl.de

^{*)} zuzüglich gesetzl. MwSt.

Kommunikation – Rhetorik – Stimme

Vortrag 10QOV-14:

Thema: „Die Kraft der Stimme!“

Wann: 27. Januar 2011, 19 – 20.30 Uhr

Referent: Thomas Schöbinger, Praxis für Sprachtherapie
Ort: Kurgastzentrum Bad Reichenhall
Raum Hochstaufen
Wittelsbacher Str. 15
83435 Bad Reichenhall

Inhalt: Neben der Wortwahl beeinflussen Stimme und Tonfall ein Gespräch und dessen Ergebnis. Lernen Sie in diesem Vortrag Ihre Stimme zu entdecken und somit neue Potentiale zu nutzen.

Kostengünstiges Vertiefungsseminar zum selben Thema mit Referent Thomas Schöbinger:

Seminar 10QOS-14: **Preis: 175€/TN^{*)}**

Wann: 12. Februar 2011, 9 – 16.30 Uhr

Ort: Techno-Z, Sägewerkstr. 3
83395 Freilassing

Seminar 10QOS-15: **Preis: 175€/TN^{*)}**

Thema: „Fit am Telefon!“
Begrenzte Teilnehmerzahl (15 – 17 Personen)

Wann: 01. Februar 2011, 9 -16.30 Uhr

Referent: Sonja Gombotz, Kohl & Partner
Ort: Techno-Z,
Sägewerkstr. 3,
83395 Freilassing

Inhalt: Erfahren Sie in diesem Seminar, wie Sie professioneller, überzeugender und effektiver telefonieren. Die erlernten Inhalte können in einer Telefonsimulationsanlage sofort praktisch umgesetzt werden.

Anmeldung zu den kostenfreien Vorträgen:

online unter: www.qualitaetsoffensive-bgl.de oder
mit dem Anmeldeformular per Fax: 08654/77 50-15.

Anmeldung zu den Seminaren:

online unter: www.qualitaetsoffensive-bgl.de oder
mit dem Anmeldeformular per Fax direkt beim
jeweiligen Referenten (Kontakt siehe Anmeldeformular.)

Qualitätsforum

im Rahmen der Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land



Fortbildungsangebot Herbst/Winter 2010/2011



Die Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land ...

... will dazu beitragen, die Servicequalität in der gesamten Dienstleistungskette (Handel, Tourismus und Servicebetriebe) zu verbessern. Dazu koordiniert 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 die Teilnahme an den Vorträgen (kostenfrei) sowie an den kostengünstigen Seminaren können Punkte gesammelt werden.

Nach Erhalt der geforderten Punktezahl (250) wird Ihnen das
Goldene Qualitätssiegel Berchtesgadener Land
„Qualität auf allen Ebenen“
(Gültigkeitsdauer: 3 Jahre)



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

Neu ab 2010 ist der Seminar-Gutschein!

Alle Vorträge werden kostenfrei angeboten.

Die Teilnehmer eines Vortrags des Qualitätsforums erhalten neben der Teilnahmebestätigung auch einen Seminar-Gutschein in Höhe von

25 Euro!

Einzulösen ist dieser Gutschein bei der Teilnahme an einem im Rahmen der Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land angebotenen Seminar.

Den Verteilerschlüssel für die Qualitätspunkte
finden Sie auf der Rückseite!

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

Kundenbindung/ Kundenbeziehung

Vortrag 10QOV-07:

Thema: „Empfehlungsmarketing - mehr Kunden und mehr Umsatz!“

Wann: 22. September 2010, 19.30 - 21.30 Uhr

Referent: Referent des LBE

Ort: Kur- und Kongresshaus
Maximilianstr. 9
83471 Berchtesgaden

Inhalt: Kompetente Referenten legen Ihnen unabdingbare Kriterien für ein erfolgreiches Empfehlungsmarketing dar und geben Tipps zur konkreten Umsetzung.

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

Stil und Etikette

Vortrag 10QOV-08:

Thema: „Benimm ist in!“ - Stil und Etikette im Business.

Wann: 28. September 2010, 19 – 20.30 Uhr

Referent: Heike Holz, Persönlichkeitsentwicklung

Ort: Kurgastzentrum Bad Reichenhall
Raum Hochstauen
Wittelsbacher Str. 15
83435 Bad Reichenhall

Inhalt: Moderne Umgangsformen zur Optimierung zwischenmenschlicher Beziehungen, um mehr menschliche Kompetenz im Umgang mit den Menschen im Privat- und Geschäftsleben zu erlernen

Kostengünstiges Vertiefungsseminar zum selben Thema mit Referentin Heike Holz:

Seminar 10QOS-08: Preis: 175€/TN *)

Wann: 13. Oktober 2010, 9 - 16.30 Uhr

Ort: Techno-Z, Sägewerkstr. 3,
83395 Freilassing

Anmeldung zu den kostenfreien Vorträgen bitte
online unter: www.qualitaetsoffensive-bgl.de
oder mit dem Anmeldeformular per Fax: 08654/77 50-15

Service und Dienstleistung

Vortrag 10QOV-09:

Thema: „Der Kunde ist König - Wir sind die Kaiser?!“

Wann: 07. Oktober 2010, 19 - 20.30 Uhr

Referent: Dirk Thom, THR GmbH

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

Inhalt: Wie gehen Sie mit Ihren Kunden um? Service- und Dienstleistungsqualität als wichtigster Erfolgsfaktor.

Kostengünstiges Vertiefungsseminar zum selben Thema mit Referent Dirk Thom:

Seminar 10QOS-09: Preis: 175€/TN *)

Wann: 21. Oktober 2010, 9 - 16.30 Uhr

Ort: Techno-Z, Sägewerkstr. 3
83395 Freilassing

Kommunikation - Englisch

Vortrag 10QOV-10:

Thema: „Sie verstengan doch Boarisch?“ Versteht mein Gast/Kunde was ich ihm sagen will?

Wann: 27. Oktober 2010, 19 - 20.30 Uhr

Referent: David Rempel, Unternehmensberatung

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

Inhalt: Erkennen Sie, wie schwierig es für anders sprechende Gäste/Kunden ist, Ihre Botschaft zu verstehen und lernen Sie, sprachliche Missverständnisse zu vermeiden.

Kostengünstiges Vertiefungsseminar zum selben Thema mit Referent David Rempel

Seminar 10QOS-10: Preis: 175€/TN *)

Wann: 10. November 2010, 9 – 16.30 Uhr

Ort: Schulungszentrum David Rempel,
Villa Engel, Frühlingsstr. 17
83435 Bad Reichenhall

*) zuzüglich gesetzl. MwSt.

Motivation

Vortrag 10QOV-11:

Thema: „Lustlos? Ihre Motivation ist im Keller?“
Tipps und Tricks zur Selbstmotivation und Mitarbeiterbegeisterung

Wann: 03. November 2010, 19 – 20.30 Uhr

Referent: Dirk Breuer, Breuer Seminare

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

Inhalt: In einem motivierten Team arbeitet man leichter! Erfahren Sie mehr über die Hintergründe von Motivation und lernen Sie Rezepte zur Motivationssteigerung für sich und Ihre Mitarbeiter kennen.

Kostengünstiges Vertiefungsseminar zum selben Thema mit Referent Dirk Breuer

Seminar 10QOS-11: Preis: 175€/TN *)

Wann: 18. November 2010, 9 - 16.30 Uhr

Ort: Techno-Z, Sägewerkstr. 3,
83395 Freilassing

Anmeldung zu den Seminaren bitte per Fax direkt beim jeweiligen Referenten (Kontakt siehe Anmeldeformular!) oder online unter: www.qualitaetsoffensive-bgl.de.

Mit den Referenten können Seminartermine auch individuell vereinbart werden!

Hier finden Sie weitere interessante Fortbildungsangebote in der Region (Punkte werden angerechnet!):

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
www.centouris.de
www.HeikeHolz.de
www.lbe.de
www.sprache-bgl.de
sowie bei den regionalen Volkshochschulen.