

Eine Veranstaltung des Landesverbands der Bayerischen Einzelhändler e. V. (LBE), München:

Vortrag 11QOV-07:

Thema: Service - Offensive:
„Mehr Verkaufserfolg durch typgerechte Kundenberatung!“

Wann: 18. Juli 2011, 19.30 - 21.30 Uhr

Referent: Karl Erdle, LBE

**Ort: Gasthaus „Bürgerbräu“
Waaggasse 1-3
83435 Bad Reichenhall**

Inhalt: Sie lernen die wichtigsten Kundentypen einzuschätzen und wie Sie mit den Kunden so umgehen, dass diese sich gut fühlen. Mit konkreten Ansatzpunkten für das Verhalten tun wir uns leichter, auf jeden Kunden souverän einzugehen. Welche Verhaltenssituationen gibt es?

★★★

Vorträge:

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

Seminare:

Alle Referenten bieten kostengünstige Vertiefungsseminare an!

Anmeldung zu den Seminaren bitte direkt beim jeweiligen Referenten. Kontakt siehe Rückseite und unter: www.qualitaetsoffensive-bgl.de.

Mit den Referenten können individuell Seminartermine vereinbart werden!

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

Nutzen Sie andere Fortbildungsangebote!

Bei vielen regionalen Bildungseinrichtungen finden Sie Vertiefungsseminare und weitere interessante Angebote zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität zu verschiedenen Themenbereichen, wie: Persönlichkeitsbildung, Motivation, Stil und Etikette, Betriebsführung, Kundenbindung-Kundenbeziehung, Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Service und Dienstleistung und vieles mehr:

- BGLT:** www.berchtesgadener-land.com
- www.alpentourismusakademie.com
- www.centouris.de
- D. Breuer:** www.breuer-seminare.de
- H. Dietzinger:** www.hd-beratung.de
- Einzelhandelsverb.:** www.lbe.de
- H. Holz:** www.HeikeHolz.de
- HWK:** www.hwk-muenchen.de
- ICOS Akademie:** www.icos-akademie.de
- IHK:** www.ihk-weiterbildung.de
- Kath. Bildungswerk:** www.bildungswerk-bgl.de
- D. Rempel:** Schulungszentrum Rempel, david-rempel@t-online.de
- Th. Schöbinger:** www.sprache-bgl.de
- D. Thom:** www.thr-gmbh.de
- IFAK, C. Wagner:** www.ifak-bgl.com

sowie bei den Volkshochschulen!

- ◆ **Thema, Ablauf, Termin und Kosten erfahren Sie beim jeweiligen Anbieter!**
- ◆ **Die Anmeldung erfolgt direkt beim Referenten bzw. der Bildungseinrichtung zu den entsprechenden Konditionen.**
- ◆ **Mit den Referenten können individuelle Seminartermine vereinbart werden!**

Bei nachgewiesener Teilnahme und der Prüfung des Seminarinhalts (Servicequalität) werden die entsprechenden Punkte auf Ihrem Punktekonto gut geschrieben!

Verteilerschlüssel für Qualitätspunkte:

Nach Erhalt der Teilnahmebestätigung sowie einer kurzen Beschreibung des Inhalts der absolvierten Fortbildungsmaßnahme werden die entsprechenden Punkte Ihrem bei uns geführten Punktekonto gut geschrieben.

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:

Sparkasse Berchtesgadener Land
Gut für alle, die hier leben.

und

Bad Reichenhall
Bayerisch Grün
Wo die Zeit Urlaub macht.

Qualitätsforum

im Rahmen der

Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land



Fortbildungsangebot Frühjahr/Sommer 2011



Die Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land ...

... wurde im Jahr 2007 begonnen und verfolgt das Ziel, die Servicequalität in der gesamten Dienstleistungskette (im Handel, im Tourismus sowie in allen weiteren Servicebetrieben) zu verbessern. Die Projektleitung hat die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land. Die IHK für München und Oberbayern, die BGLT GmbH sowie fast alle Kommunen des Landkreises unterstützen dieses Projekt.

Neuaustrichtung des Projekts ab Herbst 2011

Die „Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land“ erhält ab Herbst 2011 eine im Qualitätsrat beschlossene Neuaustrichtung, um noch attraktiver zu werden.

Marketing und Networking

Eine verbesserte Marketingschiene sowie die intensive Vernetzung mit bestehenden Bildungspartnern werden dabei helfen, noch mehr Interesse für das Projekt bei unseren Unternehmern zu wecken. Die künftige Aufgabe der WFG BGL wird vermehrt in der Vermarktung der Qualitätsoffensive liegen.

Qualifizierung

Sie erhalten die entsprechenden Punkte (Verteilerschlüssel siehe Rückseite) für das Goldene Qualitätssiegel „Qualität auf allen Ebenen“ auf Ihrem Punktekonto bei uns gut geschrieben:

1. Bei Teilnahme an Vorträgen bzw. Seminaren des Qualitätsforums sowie
2. für alle Fortbildungsmaßnahmen von anderen Bildungsträgern bzw. -anbietern, welche die Verbesserung der Dienstleistungsqualität fördern.

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.

Kommunikation – Rhetorik – Stimme

Vortrag 11QOV-01:

Thema: „Die Kraft der Stimme!“
Neben der Wortwahl beeinflussen Stimme und Tonfall ein Gespräch und dessen Ergebnis.

Wann: 24. Mai 2011, 19 – 20.30 Uhr

Referent: Thomas Schöbinger,
Praxis für Sprachtherapie

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

Inhalt: Eine geschulte Stimme verbessert Ihren ersten Kontakt zu Ihren Kunden/Gästen. Lernen Sie in diesem Vortrag, Ihre Stimme zu entdecken und somit neue Potentiale zu nutzen.

Selbstmanagement-Gedächtnistraining

Vortrag 11QOV-02:

Thema: „Zettel oder Kopf? Vergesslichkeit muss nicht sein!“
Ein gutes Gedächtnis ist ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg!

Wann: 26. Mai 2011, 19 – 20.30 Uhr

Referent: Dirk Breuer, Breuer Seminare

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

Inhalt: Geistige Beweglichkeit muss trainiert werden. Sie erfahren, wie Sie Ihre Konzentrationsfähigkeit stärken und Ihre Intelligenz effektiv nutzen können.

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

Stil und Etikette

Vortrag 11QOV-03: Speziell für AZUBIs

Thema: „Benimm ist in!“
Moderne Umgangsformen im beruflichen Alltag.

Wann: 28. Juni 2011, 19 – 20.30 Uhr

Referent: Heike Holz, Persönlichkeitsentwicklung

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

Inhalt: Moderne Umgangsformen für ein selbstsicheres Auftreten im Umgang mit Gästen/Kunden und Mitmenschen im Geschäfts- sowie im Privatleben.

Service und Dienstleistung-Zertifizierung

Vortrag 11QOV-04:

Thema: „ISO-Zertifizierung? Wenn schon, dann zum wirtschaftlichen Nutzen Ihres Unternehmens!“

Wann: 30. Juni 2011, 19 - 20.30 Uhr

Referent: Hermann Dietzinger, HD-Beratung

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

Inhalt: Ein Zertifikat für die kunden-/gästeorientierte Führung eines Unternehmens muss sich in wirtschaftlicher Hinsicht nachhaltig auszahlen. Der Einstieg in das Thema hilft zur Entscheidungsfindung, ob und wie ein möglicher Standard erreicht werden kann.

Den Verteilerschlüssel für die Qualitätspunkte
finden Sie auf der Rückseite!

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

Mitarbeiterführung

Vortrag 11QOV-05:

Thema: „Mitarbeiterführung 2Punkt0.“
Die neue Herausforderung der Internet-generation an den Führungsstil.

Wann: 5. Juli 2011, 19 - 20.30 Uhr

Referent: Dirk Thom, THR GmbH
Ort: Kurgastzentrum Bad Reichenhall
Raum Hochstaufen
Wittelsbacher Str. 15,
83435 Bad Reichenhall

Inhalt: In der künftigen Mitarbeiterführung ist durch die neue Face-Book-Generation ein Umdenken notwendig! Alle können davon profitieren: Die Gäste/Kunden, die Mitarbeiter und das Unternehmen.

Kommunikation - international

Vortrag 11QOV-06:

Thema: „Keine Angst vor fremden Kulturen!“
Kennenlernen – Verstehen – Annehmen.

Wann: 14. Juli 2011, 19 - 20.30 Uhr

Referent: David Rempel, Unternehmensberatung

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

Inhalt: Besonderheiten in anderen Kulturen erschweren oft das gewohnte Miteinander. Erfahren Sie mehr darüber und erleichtern Sie sich dadurch den beruflichen und privaten Kontakt.

**Alle Referenten bieten kostengünstige
Vertiefungsseminare an!**

Anmeldung zu den Seminaren bitte direkt beim jeweiligen
Referenten. Kontakt siehe Rückseite und unter:
www.qualitaetsoffensive-bgl.de.

Mit den Referenten können individuell
Seminartermine vereinbart werden!