

# Neues Programm der Qualitätsoffensive

Schwerpunkt liegt unter anderem auf Reklamationsmanagement und Unternehmenskultur

**BERCHTESGADENER LAND** - Die Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land meldet sich mit einem neuen Fortbildungsangebot für das Frühjahr/Sommersemester 2010 aus der Winterpause zurück. Die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land, Projektkoordinator der Qualitätsoffensive, hat die Pause genutzt, um auch im Jahr 2010 wieder Themenkomplexe für Vorträge und Seminare zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität für Service- und Tourismusbetriebe anbieten zu können. Erste Veranstaltung ist der Vortrag „Qualität nach Lust und Laune? Bewertung der eigenen Service- und Dienstleistungsqualität aus Kundensicht“ am 4. März im Kurgastzentrum in Bad Reichenhall.

„Das Fortbildungsangebot der Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land für das Frühjahr/Sommersemester 2010 spricht branchenübergreifend Unternehmer aus verschiedenen Dienstleistungsbereichen im Berchtesgadener Land an“, erklärt Dr. Thomas Birner, Geschäftsführer der Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land. „Besonders froh sind wir, dass mittlerweile fast 250 Unternehmen regelmäßig an den Veranstaltungen teilnehmen und bereits über 50 Unternehmen das Qualitätssiegel von Landrat Georg Grabner erhalten haben.“

Schwerpunkte des Frühjahr-Sommer-Programms liegen auf dem Bereich Verkaufsstrategie, Service und Dienstleistung, Reklamations- und Qualitätsmanagement sowie Unternehmenskultur und -strategie. Altbewährte Themen aus dem Bereich nonverbale Kommunikation und Kommunikation mit internationalen Kunden und Gästen sowie Körpersprache werden ebenso angeboten.

Am 4. März 2010 startet Hermann Dietzinger mit seinem kostenlosen Vortrag „Qualität nach Lust und Laune? Bewertung der eigenen Ser-

vice- und Dienstleistungsqualität aus Kundensicht“. Der Vortrag findet von 19 bis 20.30 Uhr im Kurgastzentrum Bad Reichenhall statt. Dietzinger wird thematisieren, wie Qualität von Kunden wahrgenommen wird und worauf man achten muss. Außerdem geht er darauf ein, wann es Zeit für Veränderungen ist. Das Themenfeld wird anhand eines praktischen Beispiels besprochen.

Um Qualitätssteigerungen insbesondere im Dienstleistungsbereich von Tourismus, Handel und Service voranzutreiben, hat die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land in Kooperation mit der Berchtesgadener Land Tourismus GmbH, der Industrie- und Handelskammer München/Oberbayern und fast allen Kommunen des Landkreises die Qualitätsoffensive für das Berchtesgadener Land ins Leben gerufen. Denn jeder Leistungsträger in einem Tourismus- und Einkaufsort profitiert von der Qualität der übrigen Leistungsträger oder er wird von der mangelnden Qualität der Partner beeinträchtigt, heißt es in der Pressemitteilung der Wirtschaftsförderungsgesellschaft. Die synergetischen Wechselwirkungen

sind im Zuge der „Service-Kette“ groß. Daher ist das Projekt branchenübergreifend angelegt.

Das Image einer Region hängt stark von der Servicekette von der Anfrage bis zur Abreise des Gastes ab. Die Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land ist als Anreizsystem für die Betriebe im Berchtesgadener Land zu verstehen, zur wirtschaftlichen Weiterentwicklung des eigenen Unternehmens und damit der Region die Qualität der Leistungen zu steigern.

Im Internet unter [www.qualitaetsoffensive-bgl.de](http://www.qualitaetsoffensive-bgl.de) stehen Informationen über die gesamte Offensive sowie über Einzelaktionen. Unter der Rubrik „Fortbildungsangebot“ ist das Fortbildungsangebot für Frühjahr/Sommer 2010 als pdf zum Download mit allen Informationen zu finden. Um die Anmeldung zu Vorträgen und Seminaren zu erleichtern, kann sich jeder Teilnehmer ab sofort auch online anmelden. Für allgemeine Fragen zur Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land steht Interessierten die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land zur Seite. Sie ist erreichbar Freilassinger Büro in der Sägewerkstraße 3 (Techno-Z) oder unter Telefon 08654/77500.

Die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land unterstützt Unternehmen in Fragen rund um Existenzgründung, Fördermöglichkeiten, Standortmarketing sowie bei Genehmigungsverfahren oder der Suche nach geeigneten Gewerbegrundstücken. Als Einrichtung des Landkreises bietet die WFG BGL ihre Leistungen mit Unterstützung der Sparkasse BGL kostenlos an.

Freilassinger Anzeiger  
23.2.2010

# Neues Programm der Qualitätsoffensive

Schwerpunkt liegt unter anderem auf Reklamationsmanagement und Unternehmenskultur

**BERCHTESGADENER LAND** - Die Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land meldet sich mit einem neuen Fortbildungsangebot für das Frühjahr/Sommersemester 2010 aus der Winterpause zurück. Die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land, Projektkoordinator der Qualitätsoffensive, hat die Pause genutzt, um auch im Jahr 2010 wieder Themenkomplexe für Vorträge und Seminare zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität für Service- und Tourismusbetriebe anbieten zu können. Erste Veranstaltung ist der Vortrag „Qualität nach Lust und Laune? Bewertung der eigenen Service- und Dienstleistungsqualität aus Kundensicht“ am 4. März im Kurgastzentrum in Bad Reichenhall.

„Das Fortbildungsangebot der Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land für das Frühjahr/Sommersemester 2010 spricht branchenübergreifend Unternehmer aus verschiedenen Dienstleistungsbereichen im Berchtesgadener Land an“, erklärt Dr. Thomas Birner, Geschäftsführer der Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land. „Besonders froh sind wir, dass mittlerweile fast 250 Unternehmen regelmäßig an den Veranstaltungen teilnehmen und bereits über 50 Unternehmen das Qualitätssiegel von Landrat Georg Grabner erhalten haben.“

Schwerpunkte des Frühjahr-Sommer-Programms liegen auf dem Bereich Verkaufsstrategie, Service und Dienstleistung, Reklamations- und Qualitätsmanagement sowie Unternehmenskultur und -strategie. Altbewährte Themen aus dem Bereich nonverbale Kommunikation und Kommunikation mit internationalen Kunden und Gästen sowie Körpersprache werden ebenso angeboten.

Am 4. März 2010 startet Hermann Dietzinger mit seinem kostenlosen Vortrag „Qualität nach Lust und Laune? Bewertung der eigenen Ser-

vice- und Dienstleistungsqualität aus Kundensicht“. Der Vortrag findet von 19 bis 20.30 Uhr im Kurgastzentrum Bad Reichenhall statt. Dietzinger wird thematisieren, wie Qualität von Kunden wahrgenommen wird und worauf man achten muss. Außerdem geht er darauf ein, wann es Zeit für Veränderungen ist. Das Themenfeld wird anhand eines praktischen Beispiels besprochen.

Um Qualitätssteigerungen insbesondere im Dienstleistungsbereich von Tourismus, Handel und Service voranzutreiben, hat die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land in Kooperation mit der Berchtesgadener Land Tourismus GmbH, der Industrie- und Handelskammer München/Oberbayern und fast allen Kommunen des Landkreises die Qualitätsoffensive für das Berchtesgadener Land ins Leben gerufen. Denn jeder Leistungsträger in einem Tourismus- und Einkaufsort profitiert von der Qualität der übrigen Leistungsträger oder er wird von der mangelnden Qualität der Partner beeinträchtigt, heißt es in der Pressemitteilung der Wirtschaftsförderungsgesellschaft. Die synergetischen Wechselwirkungen

sind im Zuge der „Service-Kette“ groß. Daher ist das Projekt branchenübergreifend angelegt.

Das Image einer Region hängt stark von der Servicekette von der Anfrage bis zur Abreise des Gastes ab. Die Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land ist als Anreizsystem für die Betriebe im Berchtesgadener Land zu verstehen, zur wirtschaftlichen Weiterentwicklung des eigenen Unternehmens und damit der Region die Qualität der Leistungen zu steigern.

Im Internet unter [www.qualitaetsoffensive-bgl.de](http://www.qualitaetsoffensive-bgl.de) stehen Informationen über die gesamte Offensive sowie über Einzelaktionen. Unter der Rubrik „Fortbildungsangebot“ ist das Fortbildungsangebot für Frühjahr/Sommer 2010 als pdf zum Download mit allen Informationen zu finden. Um die Anmeldung zu Vorträgen und Seminaren zu erleichtern, kann sich jeder Teilnehmer ab sofort auch online anmelden. Für allgemeine Fragen zur Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land steht Interessierten die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land zur Seite. Sie ist erreichbar Freilassinger Büro in der Sägewerkstraße 3 (Techno-Z) oder unter Telefon 08654/77500.

Die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land unterstützt Unternehmen in Fragen rund um Existenzgründung, Fördermöglichkeiten, Standortmarketing sowie bei Genehmigungsverfahren oder der Suche nach geeigneten Gewerbegrundstücken. Als Einrichtung des Landkreises bietet die WFG BGL ihre Leistungen mit Unterstützung der Sparkasse BGL kostenlos an.

Freilassinger Anzeiger  
23.2.2010