



Qualitätsoffensive Spreewald

Wir sind Spreewald. Zukunft.Gemeinsam.Gestalten.



Seminarprogramm

Januar bis März 2021

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.



ServiceQualität Deutschland
QualitätsRegion
Spreewald

Liebe Touristiker, Hoteliers und Gastronomen,

die berufliche **Entwicklung von Fach- und Führungskräften** durch attraktive Fort- und Weiterbildungsangebote ist ein wirksames Mittel der **Fachkräftesicherung**. Ebenso ist sie ein Schlüssel für die beständige **Wettbewerbsfähigkeit** sowie eine hohe **Angebotsqualität** von Unternehmen.

Insbesondere in unserer **QualitätsRegion Spreewald** möchten wir weiterhin mit einem attraktiven **Qualitäts-Tourismus** sowohl unsere Mitarbeiter als auch unsere Gäste gleichermaßen glücklich machen und damit den Erfolg unserer gesamten Reiseregion Spreewald stärken und ausbauen. Ausgewählte Seminare aus den Bereichen **Nachhaltigkeit, Verkauf und Qualität** sowie **Kommunikation** und **Digitalisierung** sind hierfür ideale Mittel. Im Rahmen der Qualitätsoffensive Spreewald hat der Tourismusverband Spreewald in Zusammenarbeit mit erfahrenen Partnern für die Seminarsaison Winter/Frühjahr 2021 wieder wertige Themen zusammengetragen, welche die touristischen Handlungskompetenzen der Spreewälder*innen stärken und das Bewusstsein für wichtige Bereiche schärfen. Die Seminare richten sich ohne Einschränkung an alle interessierten touristischen Dienstleister, unabhängig von Unternehmensgröße und Unternehmensform.

Während unserer Präsenzseminare sind Sie mit Speisen und Getränken versorgt. Am Ende dieses Dokuments finden Sie das **Anmeldeformular**. Bei **Präsenzseminaren** gibt es die Möglichkeit, aufgrund der besonderen Umstände, bis 16 Tage vor Seminarbeginn sich anzumelden oder kostenfrei zu stornieren. Ebenfalls können Sie jederzeit eine Ersatzperson zum Seminar schicken. Sollte ein Seminar nach den 16 Tagen unsererseits abgesagt werden müssen, bleibt die Seminargebühr als Guthaben bestehen und wir werden rechtzeitig einen Ersatztermin anbieten. Bitte beachten Sie, dass die Plätze in den einzelnen Seminaren begrenzt sind. **Veranstaltungsort** ist das Haus des Tourismus, Tourismusverband Spreewald, Lindenstraße 1, 03226 Vetschau/Spreewald OT Raddusch.

Es gelten an den Präsenzseminartagen, die zu dem Zeitpunkt aktuellen Hygieneregeln sowie Umgangsverordnung zu SARS-CoV-2-Virus und COVID-19 in Brandenburg.

Bei **Webinaren** können Sie sich bis 7 Tage vor Seminarbeginn anmelden.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.

Herzliche Grüße



Annette Ernst

Leiterin Tourismusverband Spreewald

Hinweis:

Für einen Teil der Seminare konnten für deren Entwicklung und Durchführung durch die Partner Fördermittel beantragt werden, welche diese Seminare mitfinanzieren. Von den Teilnehmern können aus diesem Grund vor Ort bestimmte personenbezogene Informationen erhoben und statistisch weiterverarbeitet werden. Förderunterlagen werden im Rahmen der stattfindenden Seminare und Workshops von den Trainern verteilt, erläutert und gemeinsam mit ihnen ausgefüllt.

**ARBEITEN SIE MIT UNS AN DER
QUALITÄTSREGION SPREEWALD**

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.

Seminarangebot nach Themengebieten

Verkauf & Qualität	Datum
Ausbildung zum QualitätsCoach Stufe I nach der ServiceQualität Deutschland	11.-12.01.2021 verschoben auf: 01.-02.03.2021

Digitalisierung	Datum
Stars und Sternchen WEBINAR Vertrauen durch Bewertungen gewinnen	18.01.2021
Workflow Winner WEBINAR Effektives Arbeiten durch digitale Geschäftsprozesse	25.01.2021

**ARBEITEN SIE MIT UNS AN DER
QUALITÄTSREGION SPREEWALD**

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.

Verkauf & Qualität

Ausbildung zum QualitätsCoach Stufe I

Eine herausragende Servicequalität im Dienstleistungsbereich ist vor allem in unserer QualitätsRegion Spreewald wichtig. Je besser die eigene Dienstleistung ist, desto mehr begeistert es Kunden, motiviert Mitarbeiter und stellt Geschäftspartner zufrieden. Die Ausbildung zum Qualitätscoach hat es zum Ziel, die Teilnehmer*innen für die Thematik zu sensibilisieren und Qualität im Betrieb leben zu können.

Ziele & Nutzen

Sie lernen im Seminar das Erkennen der Erwartungen von Kunden und Gästen, von Schwächen in Dienstleistungen oder Lücken in der Angebotspalette. Ebenso wird erarbeitet, wie Sie Beschwerden adäquat behandeln. Der Wert des Qualitätsservices wird herausgestellt und die Bedeutung von Arbeitsabläufen erörtert, welche sich an Kundenwünschen orientieren.

Seminarinhalte

- Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Analyse der Gäste- und Kundenerwartungen
- Erstellen von Serviceketten
- Entwicklung von Qualitätsbausteinen
- Grundlagen zum Beschwerdemanagement
- Erarbeiten von Maßnahmenplänen

Methoden

Moderation, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aller Unternehmen

Anmeldeschluss: 08.02.2021

Nur die vollständige Seminarteilnahme an beiden Tagen ist Voraussetzung für den Erhalt des QualitätsCoach-Zertifikates. Mit diesem Zertifikat kann ein Antrag zur Erlangung der ServiceQualität Deutschland Stufe I gestellt werden.

Dieses Seminar findet ausschließlich als Präsenzveranstaltung statt. Es gelten an den Seminartagen, die zu dem Zeitpunkt aktuellen Hygieneregeln sowie Umgangsverordnung zu SARS-CoV-2-Virus und COVID-19 in Brandenburg. Aufgrund der besonderen Umstände gibt es die Möglichkeit bis 16 Tage vor Seminarbeginn kostenfrei zu stornieren. Ebenfalls können Sie jederzeit eine Ersatzperson zum Seminar schicken. Sollte ein Seminar nach den 16 Tagen unsererseits abgesagt werden müssen, bleibt die Seminargebühr als Guthaben bestehen und wir werden rechtzeitig einen Ersatztermin anbieten.

TERMIN

11.-12.01.2021

verschoben auf: 01.-02.03.2021

ABLAUF

Dauer: 1,5 Tage

Tag 1: 9:00-16:30 Uhr

Tag 2: 9:00-13:30 Uhr

Teilnehmerzahl: mind. 6

max. 10

SEMINARGEBÜHREN

250,00 €/Teilnehmer

zzgl. MwSt.

inkl. Verpflegung

VERANSTALTUNGSORT

Tourismusverband Spreewald

Lindenstraße 1

03226 Vetschau/Spreewald

OT Raddusch

ANSPRECHPARTNER

für organisatorische Fragen

Tourismusverband Spreewald

Ramona Graf

Tel.: 035433 58126

seminare@spreewald.de

ARBEITEN SIE MIT UNS AN DER QUALITÄTSREGION SPREEWALD

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.

Digitalisierung

Stars und Sternchen **WEBINAR**

Vertrauen durch Bewertungen gewinnen

Auf geht's - erfolgreich digital“ ...ist eine Initiative der IHK Cottbus zur Förderung der Digitalisierung im Tourismus für kleine und mittelständische Unternehmen. Dieser Workshop ist Teil des Projekts „Digitalisierung und Netzwerkgestaltung im Tourismus“ der Industrie- und Handelskammer (IHK) Cottbus und ein Projekt des Tourismusverbandes Spreewald innerhalb der Qualitätsoffensive.

Ziele & Nutzen

Beim Workshop „Stars und Sternchen“ tauchen Sie in die spannende Welt der Bewertungsportale und Bewertungen ein. Jeder kennt sie, die Kommentare und Bewertungen nach einer Urlaubsreise. Doch sie fallen nicht immer positiv aus. In diesem Workshop wird diskutiert, wie man angemessen auf Kritik reagiert und sich für die positiven Bewertungen und Kommentare bedankt.

Seminarinhalte

- Bewertungsplattformen und Automatisierung
- Umgang mit Bewertungen, Angemessen reagieren
- Bewertungen generieren
- Handlungsempfehlungen

Teilnahme & Vorbereitung

- Sie benötigen für die Teilnahme ein internetfähiges Endgerät (Laptop, Tablet, PC, Smartphone) mit Kamera und Lautsprechern bzw. ein Headset
- Das Webinar wird mit der Software „Zoom“ durchgeführt
- Zur Vorbereitung auf diesen Workshop werden Ihnen vorab Links zu Videos der IHK Cottbus und ein Erklärvideo zur Zoom-Funktion zugesendet.

Zielgruppe

Alle touristischen Leistungsträger aus Hotellerie und Gastronomie, der Freizeitwirtschaft sowie Kulturschaffende.

Anmeldeschluss: 14.01.2021



Industrie- und Handelskammer
Cottbus



TERMIN

18.01.2021

ABLAUF

Dauer: 3,5 Stunden
Beginn: 10:00 Uhr
Ende: 13:15 Uhr
Teilnehmerzahl: max. 20

SEMINARGEBÜHREN

kostenfrei

ZUGANG WEBINAR

Eine Bestätigung und den Zugangslink über Zoom erhalten Sie separat in einer E-Mail vor der Veranstaltung zugeschickt.

ANSPRECHPARTNER

für organisatorische Fragen
und Anmeldungen

Tourismusverband Spreewald
Ramona Graf
+49 (0) 35433 581 26
seminare@spreewald.de

**ARBEITEN SIE MIT UNS AN DER
QUALITÄTSREGION SPREEWALD**

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.

Digitalisierung

Workflow Winner **WEBINAR**

Effektives Arbeiten durch digitale Geschäftsprozesse

Auf geht's - erfolgreich digital“ ...ist eine Initiative der IHK Cottbus zur Förderung der Digitalisierung im Tourismus für kleine und mittelständische Unternehmen. Dieser Workshop ist Teil des Projekts „Digitalisierung und Netzwerkgestaltung im Tourismus“ der Industrie- und Handelskammer (IHK) Cottbus und ein Projekt des Tourismusverbandes Spreewald innerhalb der Qualitätsoffensive.

Ziele & Nutzen

Die Digitalisierung im Tourismus ist ein riesiges Potential. Welche Möglichkeiten bietet die Prozessoptimierung, um Zeit- und letztendlich auch Kostenersparnis in den Alltagspraktiken im Unternehmen zu erreichen? Es werden Tools vorgestellt, welche die touristischen Unternehmen in verschiedenen Prozessschritten nutzen können. Beispielsweise digitale Buchungs- und Bestellsysteme und Systeme zur Koordination im Personalmanagement.

Seminarinhalte

- Einführung & Voraussetzungen für digitale Geschäftsprozesse
- zu digitalisierende Prozesse finden
- Werkzeuge & Wirtschaftlichkeit
- Dokumentation von Prozessen
- Beispiele für Tools zu verschiedenen Prozessen

Teilnahme & Vorbereitung

- Sie benötigen für die Teilnahme ein internetfähiges Endgerät (Laptop, Tablet, PC, Smartphone) mit Kamera und Lautsprechern bzw. ein Headset
- Das Webinar wird mit der Software „Zoom“ durchgeführt
- Zur Vorbereitung auf diesen Workshop werden Ihnen vorab Links zu Videos der IHK Cottbus und ein Erklärvideo zur Zoom-Funktion zugesendet.

Zielgruppe

Alle touristischen Leistungsträger aus Hotellerie und Gastronomie, der Freizeitwirtschaft sowie Kulturschaffende.

Anmeldeschluss: 21.01.2021



TERMIN

25.01.2021

ABLAUF

Dauer: 3,5 Stunden
Beginn: 10:00 Uhr
Ende: 13:15 Uhr
Teilnehmerzahl: max. 20

SEMINARGEBÜHREN

kostenfrei

ZUGANG WEBINAR

Eine Bestätigung und den Zugangslink über Zoom erhalten Sie separat in einer E-Mail vor der Veranstaltung zugeschickt.

ANSPRECHPARTNER

für organisatorische Fragen
und Anmeldungen

Tourismusverband Spreewald
Ramona Graf
+49 (0) 35433 581 26
seminare@spreewald.de

**ARBEITEN SIE MIT UNS AN DER
QUALITÄTSREGION SPREEWALD**

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.