



# Qualitätsoffensive Spreewald

Wir sind Spreewald. Zukunft.Gemeinsam.Gestalten.



## Seminarprogramm

Mai - Juni 2021

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.



ServiceQualität Deutschland  
QualitätsRegion  
Spreewald

## Wie werde ich eine Teststelle? als Onlineveranstaltung

Der Tourismusverband Spreewald bietet gemeinsam mit dem Referent Tim Dreier vom Landkreis Dahme Spreewald eine Schulung zum Thema „Wie werde ich eine Teststelle?“ an.

### Ziele & Nutzen

BetreiberInnen von Übernachtungsangeboten steht die Möglichkeit offen, sich als eine öffentliche Teststelle für Bürgertestungen (auch für Gäste und Mitarbeiter) anzubieten.

### Seminarinhalte

Welche Gründe sprechen für die Einrichtung einer Teststelle?  
Anforderungen an eine Teststelle

- Räumlichkeiten und Infrastruktur
- Personelle Ausstattung
- Arbeitsschutzrechtliche Anforderung
- Testdurchführung

Antragstellung, Beauftragung und Verpflichtungen

- Erläuterung des Verfahrens von der Antragstellung bis zur Beauftragung und dann folgende Verpflichtungen

Abrechnung der Kosten

- Wie funktioniert die Registrierung und Abrechnung bei der KVBB?

### Zielgruppe

touristische Unternehmen

Anmeldeschluss: 25.05.2021

TERMIN  
26.05.2021

#### ABLAUF

Dauer: 1 Stunde  
Beginn: 10:00 Uhr  
Ende: 11:00 Uhr

Teilnehmerzahl: max. 40

SEMINARGEBÜHREN  
kostenfrei

#### ZUGANG WEBINAR

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

#### 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.

## Schulung zur Durchführung von PoC-Antigentests

### als Präsenzveranstaltung

Der Tourismusverband Spreewald bietet gemeinsam mit dem Kreisverband Niederlausitz eine Schulung zur Durchführung von PoC-Antigentests (Schnelltests) für nicht medizinisches Personal an.

### Ziele & Nutzen

Die Bundesregierung und die Landesregierung Brandenburg haben am Mittwoch, den 03.03.2021 ein umfangreiches Testprogramm beschlossen. Wir möchten zur Umsetzung dieses Testprogrammes beitragen. Dazu bieten wir Schulungen an, die nichtmedizinisches Personal befähigen, PoC-Antigentests (Schnelltests) durchzuführen. Wir möchten so Unternehmen aus den verschiedenen Bereichen und öffentlichen Einrichtungen die Möglichkeit geben, ihre Mitarbeiter oder Gäste in Eigenregie testen zu können.

### Seminarinhalte

- Durchführung eines PoC-Antigentest am Gast

### Zielgruppe

Mitarbeiter / -innen aus touristischen Unternehmen

Anmeldeschluss: 27.05.2021

TERMIN  
31.05.2021

#### ABLAUF

Dauer: 2 Stunden  
Beginn: 10:00 Uhr  
Ende: 12:00 Uhr

Teilnehmerzahl: mind. 5  
max. 10

SEMINARGEBÜHREN  
32,00 Euro/Teilnehmer  
vor Ort zu begleichen  
keine Verpflegung

#### ORT

Geschäftsstelle  
Tourismusverband Spreewald,  
Raddusch

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.

## Beschwerdemanagement

### Ach Du meine Güte! **WEBINAR**

Wenn Kunden und Gäste nur noch „meckern“ und unzufrieden sind

Speziell in dieser aktuellen Zeit ist es oftmals leider so, dass die Kunden und Gäste kein Verständnis mehr für Corona Regeln haben oder einfach nur müde geworden sind, über diesen langen Zeitraum so viele Einschränkungen hinzunehmen. Darum werden meistens die Mitarbeiter / -innen, die im Service tätig sind, mit Gegenargumenten und Beschwerden belastet.

### Ziele & Nutzen

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie leichter mit Beschwerden von Kunden und Gästen umgehen können. Sie werden auf die bereits negativ gestimmte Haltung vorbereitet und können diese von Beginn an besser aufnehmen sowie gemeinsam mit dem Kunden oder Gast eine mögliche Lösung entwickeln. Sie erhalten einen Leitfaden zur Gesprächsführung und Informationen zur richtigen Wortwahl. Der Schlüssel hierbei ist nicht die Fokussierung auf das „Problem“ des Besuchers, sondern die Art und Weise, wie mit seinem Problem umgegangen wird.

### Seminarinhalte

- Entstehung von Unzufriedenheit und Frustration
- Innere Vorbereitung auf die Unzufriedenheit der Kunden und Gäste
- Körpersprache und die eigene Haltung
- Leitfaden für die Problemannahme und den Gesprächsverlauf
- Richtige Fragen stellen und negative Wörter meiden
- Lösungsdefinition / Lösungsformulierung /Rucksackkontrolle

### 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 „Webex“ durchgeführt
- Fragenkatalog von Beschwerden der Gäste erstellen und mit der Anmeldung einreichen

### Zielgruppe

Mitarbeiter / -innen aus der Tourist Information

Anmeldeschluss: 28.05.2021

#### TERMIN

03.06.2021 & 11.06.2021

#### ABLAUF

03.06.2021 Teil 1

Dauer: 3,5 Stunden

Beginn: 12:30 Uhr

Ende: 16:00 Uhr

11.06.2021 Teil 2

Dauer: 3,5 Stunden

Beginn: 09:00 Uhr

Ende: 12:30 Uhr

Teilnehmerzahl: mind. 10

SEMINARGEÜHREN

130,00 Euro

#### ZUGANG WEBINAR

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

#### 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.



Bitte senden Sie die unterschriebene Seminaranmeldung  
per Fax: 035433 581-21  
oder per E-Mail: [seminare@spreewald.de](mailto:seminare@spreewald.de)

## Seminar-Anmeldung

Die Anzahl der Teilnehmer pro Seminar ist begrenzt. Die Teilnahmegebühr wird vor dem Seminarbeginn vor Ort beglichen oder vor dem Seminartermin in Rechnung gestellt. Eine kurzfristige Stornierung ist ab Buchung nicht mehr möglich sowie bei Nichtteilnahme am Webinar/Seminar werden 100 % der Seminargebühren berechnet. Es besteht die Möglichkeit, einen anderen Teilnehmer als Ersatz zu stellen.

Hiermit möchte ich mich verbindlich für folgende(s) Seminar(e) anmelden:

Schulung „Wie werde ich ein Testzentrum?“

26.05.2021 (kostenfrei) | Anmeldeschluss 25.05.2021)

Schulung zur Durchführung PoC-Antigentest

31.05.2021 (32,00 € . p.P., Bezahlung vor Ort | Anmeldeschluss 27.05.2021)

Beschwerdemanagement

03.06. & 11.06.2021 (130,00 € inkl. 19 % MwSt. p.P. | Anmeldeschluss 28.05.2021)

Bitte reichen Sie mit Ihrer Anmeldung die Beschwerden der Gäste aus der täglichen Praxis ein!

Teilnehmer, Kontaktdaten & Rechnungsadresse

Vorname: \_\_\_\_\_ Nachname: \_\_\_\_\_

Unternehmen: \_\_\_\_\_

E-Mail des Teilnehmers: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_

Rechnungsadresse: \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse für den Rechnungsversand: \_\_\_\_\_

Mit meiner Unterschrift willige ich ein, dass meine mit der Anmeldung erfassten personenbezogenen Daten zur Bearbeitung der Seminarteilnahme durch den Tourismusverband Spreewald sowie dem Partner, welcher die Seminare durchführt, verarbeitet werden dürfen. Am Tag des Seminars werden weitere Daten der Teilnehmenden erhoben und weiterverarbeitet.

Datum, Unterschrift, Stempel: \_\_\_\_\_

ARBEITEN SIE MIT UNS AN DER  
QUALITÄTSREGION SPREEWALD

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.