

# Qualitätsoffensive Spreewald

Wir sind Spreewald. Zukunft.Gemeinsam.Gestalten.



## Seminarprogramm

Herbst 2022

Liebe Touristiker:Innen, Hoteliers und Gastronom:Innen,

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 **Urlaubsregion 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. Im Rahmen der Qualitätsoffensive Spreewald hat der Tourismusverband Spreewald für die Seminarsaison Herbst 2022 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.

Am Ende dieses Dokuments finden Sie das **Anmeldeformular**. Bei **Präsenzseminaren** gibt es die Möglichkeit, aufgrund der besonderen Umstände, sich bis 12 Werktage vor Seminarbeginn anzumelden oder kostenfrei zu stornieren. Ebenfalls können Sie jederzeit eine Ersatzperson zum Seminar schicken. Sollte ein Seminar nach den 10 Werktagen 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, Raddusch, Lindenstraße 1, 03226 Vetschau/Spreewald.

Es gelten an den Präsenzseminartagen die zu dem Zeitpunkt aktuellen Corona-Regeln des Landes Brandenburg: <https://www.spreewald.de/service/aktuelle-corona-regelungen-in-brandenburg/>.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.

Herzliche Grüße



**Annette Ernst**

Leiterin Tourismusverband Spreewald



**Claudia Künzel**

Büromanagerin / Qualitätsoffensive

## ARBEITEN SIE MIT UNS AN DER QUALITÄTSREGION SPREEWALD

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.

## Seminarangebot

Thema	Veranstaltungsart	Datum
<b>Professionelles Beschwerdemanagement – Happy End auf beiden Seiten!</b>	Online	07.11.2022
<b>Dachmarke Spreewald – Ein Mehrwert für die Regionalentwicklung</b>	Präsenz	14.11.2022
<b>Wendischer Studientag mit dem Tourismusverband Spreewald</b>	Präsenz	21.11.2022
<b>Fachkräftegewinnung –Herzlichkeit für Quereinsteiger und internationales Personal: Chancen und Risiken – Interkulturelle Handlungskompetenz</b>	Online	28.11.2022

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

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.

## Professionelles Beschwerdemanagement – Happy End auf beiden Seiten

### Seminarinhalte

- Beschwerde vs. Reklamation: Ein Unterschied mit Folgen
- Was steckt hinter der Beschwerde? Kunden- und Gästeverhalten verstehen
- Die Eisbergtheorie
- Die Welt im Wandel und ihre Auswirkungen auf das Beschwerdeverhalten
- Handlungsempfehlungen für die Praxis: 6 – Schritte für wertschätzende Kommunikation im Beschwerdemanagement

### Zielgruppe

Fachkräfte aus Hotellerie und Gastronomie, Touristikformationen, Tourismusvereinen, der Freizeitwirtschaft sowie Auszubildende, regionale Produzenten und Lieferanten.

### Anmeldeschluss: 20.10.2022

Dieses Seminar findet als Online-Veranstaltung statt. Den Zoom-Link erhalten die Teilnehmenden rechtzeitig vor dem Seminar per E-Mail zugeschickt.

IN ZUSAMMENARBEIT MIT: KOK. Vertriebsmanagement

KOK.

#### TERMIN

07.11.2022

#### ABLAUF

Dauer: 3,0 Stunden  
Beginn: 09:30 Uhr  
Ende: 12:30 Uhr  
Teilnehmerzahl: max. 12

#### SEMINARGEBÜHREN

120,00 €/Teilnehmer  
inkl. MwSt.

#### VERANSTALTUNGSORT

Online-Veranstaltung via Zoom

#### ANSPRECHPARTNERIN

für organisatorische Fragen

Claudia Künzel

Tourismusverband Spreewald

Tel.: 035433 58126

seminare@spreewald.de

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

**WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.**

## Dachmarke Spreewald – Ein Mehrwert für die Regionalentwicklung

### Seminarinhalte

- Entwicklung regionaler Wertschöpfungsketten und Vernetzung von regionalen Akteuren
- Die Dachmarke Spreewald mit den Produktkategorien, dem Zertifizierungsprozess sowie der Mehrwert für die Regionalentwicklung
- Chancen für die Tourismusentwicklung, u. a. in Zusammenhang mit dem geografischen Herkunftsschutz, wie bei Spreewälder Gurken und Spreewälder Meerrettich, Beantragung des Spreewaldkahns als immaterielles Kulturerbe
- Besprechen von Wünschen an die zukünftige Vermarktung regionaler Produkte in Hinblick auf die Entwicklung eines „digitalen Marktplatzes Spreewald“

### TERMIN

14.11.2022

### ABLAUF

Dauer: 3,5 Stunden  
Beginn: 10:00 Uhr  
Ende: 13:30 Uhr  
Teilnehmerzahl: max. 24

### SEMINARGEBÜHREN

kostenfrei  
inkl. regionaler Kostproben und Getränke

### VERANSTALTUNGSORT

Tourismusverband Spreewald  
Raddusch, Lindenstraße 1  
03226 Vetschau/Spreewald

### ANSPRECHPARTNERIN

für organisatorische Fragen

Claudia Künzel

Tourismusverband Spreewald

Tel.: 035433 58126

seminare@spreewald.de

### Zielgruppe

Fachkräfte aus Hotellerie und Gastronomie, Touristikformationen, Tourismusvereinen, der Freizeitwirtschaft sowie Auszubildende, regionale Produzenten und Lieferanten.

### Anmeldeschluss: 05.11.2022

Dieses Seminar findet ausschließlich als Präsenzveranstaltung statt. Es gelten an den Präsenzseminartagen die zu dem Zeitpunkt aktuellen Corona-Regeln des Landes Brandenburg: <https://www.spreewald.de/service/aktuelle-corona-regelungen-in-brandenburg/>. Aufgrund der besonderen Umstände gibt es die Möglichkeit, sich bis 12 Werktage vor Seminarbeginn anzumelden oder kostenfrei zu stornieren. Ebenfalls können Sie jederzeit eine Ersatzperson zum Seminar schicken.

IN ZUSAMMENARBEIT MIT: Spreewaldverein e.V.



## ARBEITEN SIE MIT UNS AN DER QUALITÄTSREGION SPREEWALD

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.

## Wendischer Studientag

### Seminarinhalte

- Kirche und Schule im 19. und 20. Jahrhundert. Zum Verlauf und zu den Ursachen der Assimilierung der Sorben/Wenden in der Niederlausitz (Dozent Dr. Peter Schumann)
- Schön gekleidet - Die niedersorbische/wendische Tanztracht (Dozentin Delia E. Münch)
- Sorbische Redewendungen für jede Gelegenheit, kleiner Sprachkurs (Dozentin Ute Henschel)

### Zielgruppe

Fachkräfte aus Hotellerie und Gastronomie, Touristikformationen, Tourismusvereinen, der Freizeitwirtschaft sowie Auszubildende, regionale Produzenten und Lieferanten.

### Anmeldeschluss: 03.11.2022

**Dieses Seminar findet ausschließlich als Präsenzveranstaltung statt.** Es gelten an den Präsenzseminartagen die zu dem Zeitpunkt aktuellen Corona-Regeln des Landes Brandenburg: <https://www.spreewald.de/service/aktuelle-corona-regelungen-in-brandenburg/>. Aufgrund der besonderen Umstände gibt es die Möglichkeit, sich bis 12 Werktage vor Seminarbeginn anzumelden oder kostenfrei zu stornieren. Ebenfalls können Sie jederzeit eine Ersatzperson zum Seminar schicken.

EIN PROJEKT GEFÖRDERT DURCH: Landkreis Dahme-Spreewald  
IN ZUSAMMENARBEIT MIT: Schule für Niedersorbische Sprache und Kultur



### TERMIN

21.11.2022

### ABLAUF

Dauer: 6,5 Stunden  
Beginn: 09:30 Uhr  
Ende: 16:00 Uhr  
Teilnehmerzahl: max. 24

### SEMINARGEBÜHREN

25,00 €/Teilnehmer  
inkl. MwSt.  
inkl. Verpflegung

### VERANSTALTUNGSORT

Tourismusverband Spreewald  
Raddusch, Lindenstraße 1  
03226 Vetschau/Spreewald

### ANSPRECHPARTNERIN

für organisatorische Fragen

Claudia Künzel  
Tourismusverband Spreewald  
Tel.: 035433 58126  
seminare@spreewald.de

## ARBEITEN SIE MIT UNS AN DER QUALITÄTSREGION SPREEWALD

WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.

Fachkräftegewinnung – Herzlichkeit für Quereinsteiger und internationales Personal: Chancen und Risiken – Interkulturelle Handlungsfähigkeit

## Seminarinhalte

- Wieso Quereinsteiger die Fachkräfte bestärken
- International kann inspirierend sein: Wer anders liest, denkt auch anders
- Best Practice: Wie gehen andere Unternehmen mit Quereinsteigern und Fachkräften aus dem Ausland um
- Kommunikation und Werteorientierung in gemischten Teams

## Zielgruppe

Führungskräfte und Entscheider im Personalwesen aus Hotellerie und Gastronomie, Touristinformationen, Tourismusvereinen, der Freizeitwirtschaft sowie regionale Produzenten und Lieferanten.

## Anmeldeschluss: 10.11.2022

Dieses Seminar findet als Online-Veranstaltung statt. Den Zoom-Link erhalten die Teilnehmenden rechtzeitig vor dem Seminar per E-Mail zugeschickt.

IN ZUSAMMENARBEIT MIT: KOK. Vertriebsmanagement

**KOK.**

### TERMIN

28.11.2022

### ABLAUF

Dauer: 3,0 Stunden  
Beginn: 09:30 Uhr  
Ende: 12:30 Uhr  
Teilnehmerzahl: max. 12

### SEMINARGEBÜHREN

120,00 €/Teilnehmer  
inkl. MwSt.

### VERANSTALTUNGSORT

Online-Veranstaltung via Zoom

### ANSPRECHPARTNERIN

für organisatorische Fragen

Claudia Künzel

Tourismusverband Spreewald

Tel.: 035433 58126

[seminare@spreewald.de](mailto: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 Seminartermin in Rechnung gestellt. Bei kurzfristigen **Stornierungen** (weniger als 12 Werktage vor Seminarbeginn) sowie bei Nichterscheinen am Seminartag werden 100 % der Seminargebühren berechnet. Es besteht die Möglichkeit, einen anderen Teilnehmer als Ersatz zu stellen. Für Seminare mit Verpflegung der Teilnehmer übermitteln Sie uns etwaige Nahrungsmittelunverträglichkeiten bitte selbstständig im Voraus. Sollte ein Seminar nach den 12 Werktagen unsererseits abgesagt werden müssen, bleibt die Seminargebühr als Guthaben bestehen und wir werden rechtzeitig einen Ersatztermin anbieten. **Es gelten an den Präsenzseminartagen die zu dem Zeitpunkt aktuellen Corona-Regeln des Landes Brandenburg:** <https://www.spreewald.de/service/aktuelle-corona-regelungen-in-brandenburg/>

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

**Professionelles Beschwerdemanagement – Happy End auf beiden Seiten!**

07.11.2022 (120,00 € inkl. MwSt. p. P. | Anmeldeschluss 20.10.2022)

**Dachmarke Spreewald – Ein Mehrwert für die Regionalentwicklung**

14.11.2022 (kostenfrei | Anmeldeschluss 05.11.2022)

**Wendischer Studientag mit dem Tourismusverband Spreewald**

21.11.2022 (25,00 € inkl. MwSt. p. P. | Anmeldeschluss 03.11.2022)

**Fachkräftegewinnung – Herzlichkeit für Quereinsteiger und internationales Personal: Chancen und Risiken – Interkulturelle Handlungskompetenz**

28.11.2022 (120,00 € inkl. MwSt. p. P. | Anmeldeschluss 10.11.2022)

Bitte teilen Sie uns gegebenenfalls Ihre Lebensmittelunverträglichkeiten mit:

#### 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. Mit der Anmeldung stimme ich zu, dass Fotos gemacht werden dürfen.

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

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

**WIR SIND SPREEWALD. ZUKUNFT.GEMEINSAM.GESTALTEN.**