

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
Professionelles Beschwerdemanagement – Happy End auf beiden Seiten!	Online	07.11.2022
Dachmarke Spreewald – Ein Mehrwert für die Regionalentwicklung	Präsenz	14.11.2022
Wendischer Studientag mit dem Tourismusverband Spreewald	Präsenz	21.11.2022
Fachkräftegewinnung –Herzlichkeit für Quereinsteiger und internationales Personal: Chancen und Risiken – Interkulturelle Handlungskompetenz	Präsenz	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, Touristinformationen, 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, Touristinformationen, Tourismusvereinen, der Freizeitwirtschaft sowie Auszubildende, regionale Produzenten und Lieferanten.

Anmeldeschluss: 27.10.2022

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, Touristinformationen, 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 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: KOK. Vertriebsmanagement

KOK.

TERMIN

28.11.2022

ABLAUF

Dauer: 6,0 Stunden
Beginn: 09:00 Uhr
Ende: 15:00 Uhr
Teilnehmerzahl: max. 20

SEMINARGEBÜHREN

210,00 €/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.



Bitte senden Sie die unterschriebene Seminaranmeldung

**per Fax: 035433 581-21
oder per E-Mail: 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 27.10.2022)

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 (210,00 € 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.