

## Verteilerschlüssel für Qualitätspunkte:

Sie erhalten die Punkte für unser Angebot **sowie** für Fortbildungsmaßnahmen im Dienstleistungssektor bei **anderen Anbietern** (nach Prüfung durch Qualitätsrat).

**Punkte für Vortrag:** je 10 Punkte  
**Punkte für Seminar:** je 20 Punkte

**X Multiplikationsfaktor!**

### Berechnung des Multiplikationsfaktors:

Faktor 3: Unternehmen von 1 bis 5 Mitarbeitern  
FeWo: 1 bis 3 Wohnungen  
Pensionen: bis 8 Betten

Faktor 2: Unternehmen von 6 bis 20 Mitarbeitern  
FeWo: 4 bis 6 Wohnungen  
Gasthof: 9 bis 40 Betten

Faktor 1: Unternehmen ab 21 Mitarbeitern  
FeWo: ab 7 Wohnungen  
Hotel: ab 41 Betten

**Weitere Punkte:** (bis max. 100 - ohne Multiplizierung!)

**Mystery Check** (kostenpflichtig)

**Kleine Prüfung:** je 10 Punkte  
**per Telefon** mit Bericht je Test 90,- €\*  
**per E-Mail** mit Bericht je Test 90,- €\*

**Umfangreiche Prüfung:** je 80 Punkte  
**Mystery Shopper** je Besuch - inkl. Bericht 190,- €\*  
im Handel/ Gastronomie oder Tourist-Info.

**Mystery Guest** je Besuch - inkl. Bericht 390,- €\*  
im Hotel/Pension etc..

\*) zuzüglich gesetzl. MwSt.

\*\*\*

Vielen Dank für die Unterstützung:

 **Sparkasse**  
**Berchtesgadener Land**  
Gut für alle, die hier leben.

und

 **Bayerisches Staatsbad**  
**Bad Reichenhall**  
Bayerisch Gmain  
Wo die Zeit Urlaub macht.

Durch Ihre Teilnahme erklären Sie sich mit der Veröffentlichung von Fotos oder Filmaufnahmen einverstanden, die während der Veranstaltung gemacht werden.

\* [www.wfg-bgl.info](http://www.wfg-bgl.info) \*

## Kostengünstige Seminare (175 €/TN\*):

**Anmeldung zu den Seminaren bitte per Fax direkt beim jeweiligen Referenten (Kontakt siehe Anmeldeformular!) Oder unter: [www.qualitaetsoffensive-bgl.de](http://www.qualitaetsoffensive-bgl.de)**

Service & Dienstleistung

**Referent:** Hermann Dietzinger, HD-Beratung  
**Wo:** Wirtschaftstraining Betriebsberatung  
Hermann Dietzinger  
Seminarraum, Ahornstr. 30, 83451 Piding

### Seminar 10QOS-01:

**Wann:** 11. März 2010, 8 - 16 Uhr  
**Thema:** „Qualität nach Lust und Laune? „Methoden zur Bewertung der eigenen Service- und Dienstleistungsqualität aus Kundensicht.“

**Inhalt:** Vertiefung des Vortrags vom 04. März. Sie finden Antworten auf die Fragen:  
1. Ist Service – Dienstleistungsqualität im Tagesgeschäft bewertbar?  
2. Wie vereinbare ich Serviceziele mit meinen Mitarbeitern und setze diese auch um?  
3. Wie kann man Wirtschaftlichkeit durch Servicequalität sichern

Kommunikation – Körpersprache - Verkaufen

**Referent:** Dirk Breuer, Breuer-Seminare  
**Wo:** Techno-Z Freilassing, Seminarraum 2, II. OG, Sägewerkstr. 3, Freilassing

### Seminar 10QOS-02:

**Wann:** 28. April 2010, 9 - 16 Uhr  
**Thema:** „Die Kraft des Auftretens!“ Wie wirke ich auf andere?

**Inhalt:** Vertiefung des Vortrages vom 13. April mit praktischen Tipps zum Korrigieren von unbewussten Körpersignalen. Ein lebendiges Seminar mit vielen praktischen Übungen zur nonverbalen Konversation.

### Seminar 10QOS-03:

**Wann:** 08. Juni 2010, 9 - 16 Uhr  
**Thema:** „Verkaufen – aber wie!“  
**Inhalt:** Wie lade ich den Kunden zum Kaufen ein? Das Wie ist erlernbar! Ein anregendes Seminar, in dem Sie lernen, selbstbewusst durch sicheres Auftreten auf den Kunden zu zugehen und ihn zu begeistern.

\*) zuzüglich gesetzl. MwSt.

\* [www.berchtesgadener-land.com](http://www.berchtesgadener-land.com) \*

## Kostengünstige Seminare (175 €/TN\*):

**Mit den Referenten können Seminartermine auch individuell vereinbart werden!**

Unternehmenskultur - Verkaufsstrategie

**Referent:** Dirk Thom, THR GmbH  
**Ort:** Techno-Z Freilassing, Seminarraum 2 (II. OG), Sägewerkstr. 3, 83395 Freilassing

### Seminar 10QOS-04:

**Wann:** 24. Juni 2010, 9 - 16 Uhr  
**Thema:** „Der olympische Dreikampf: Mitarbeiter - Strategie- und Qualitätspotenziale.“

**Inhalt:** Vertiefung des Vortrags vom 18. Mai. Optimierung Ihrer Unternehmenskultur nach innen und nach außen. Erfahren Sie mit praktischen Umsetzungsbeispielen, wie Sie Ihr Unternehmen voran bringen.

### Seminar 10QOS-05:

**Wann:** 01. Juli 2010, 9 - 16 Uhr  
**Thema:** „Der olympische Dreikampf: Strategie und Potenziale von Reklamationen.“

**Inhalt:** Vertiefung des Vortrages vom 18. Mai. Optimierung Ihrer Kundenbeziehungen durch ein effektives Reklamationsmanagement. Ein hilfreiches und praxisbezogenes Seminar.

Kommunikation – Körpersprache - Verkaufen

**Referent:** David Rempel, Unternehmensberatung  
**Wo:** Schulungszentrum David Rempel  
Saalachstr. 6, 83435 Bad Reichenhall

### Seminar 10QOS-06:

**Wann:** 07. Juli 2010, 9 - 16 Uhr  
**Thema:** „Blunders, Faux Pas, Fettnäpfchen und andere kulturelle Peinlichkeiten!“

**Inhalt:** Sie haben internationale Kunden/Gäste. Es ist von unschätzbarem Vorteil, zu wissen, welche einfacher Regeln einzuhalten sind, damit sich Ihre Kunden bzw. Gäste auch wohlfühlen.

### Seminar 10QOS-07:

**Wann:** 14. Juli 2010, 9 - 16 Uhr  
**Thema:** „Kommt meine Botschaft auch richtig an?“

**Inhalt:** Vertiefung des Vortrags vom 05. Juli. Sie erhalten anwendbare Beispiele für Ihre englische Korrespondenz.

\*) zuzüglich gesetzl. MwSt.

\* [www.wfg-bgl.info](http://www.wfg-bgl.info) \*

# Qualitätsforum

im Rahmen der  
**Qualitätsoffensive**  
**Berchtesgadener Land**



**Fortbildungsangebot**  
**- Frühjahr/Sommer 2010 -**



\* [www.berchtesgadener-land.com](http://www.berchtesgadener-land.com) \*

## Die Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land ...

... will dazu beitragen, die Servicequalität in der gesamten Dienstleistungskette (Handel, Tourismus und Servicebetriebe) zu verbessern. Dazu koordiniert die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land in Kooperation mit der BGLT GmbH, der IHK für München und Oberbayern sowie mit fast allen Kommunen des Landkreises die „Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land“.

Durch die Teilnahme an den Vorträgen (kostenfrei) sowie an den kostengünstigen Seminaren können Punkte gesammelt werden.

Nach Erhalt der geforderten Punktezahl (250) wird Ihnen das  
**Goldene Qualitätssiegel Berchtesgadener Land**  
„Qualität auf allen Ebenen“  
(Gültigkeitsdauer: 3 Jahre)



für die besonders herausragende  
Dienstleistungsqualität in Ihrem Unternehmen  
durch Landrat Georg Grabner verliehen.

### Neu ab 2010 ist der Seminar-Gutschein!

Die Teilnehmer eines Vortrags des Qualitätsforums erhalten neben der Teilnahmebestätigung auch einen Seminar-Gutschein in Höhe von

**25 Euro!**

Einzulösen ist dieser Gutschein bei der Teilnahme an einem im Rahmen der Qualitätsoffensive Berchtesgadener Land angebotenen Seminar.

Verteilerschlüssel der Qualitätspunkte auf der Rückseite

### Kostenfreie Vorträge:

Service & Dienstleistung

#### Vortrag 10QOV-01:

**Thema:** „Qualität nach Lust und Laune? „  
Bewertung der eigenen Service- und  
Dienstleistungsqualität aus Kundensicht.

**Wann:** 04. März 2010, 19 - 20.30 Uhr

**Referent:** Hermann Dietzinger, HD-Beratung

**Ort:** Kurgastzentrum Bad Reichenhall  
Raum Hochstaufen  
Wittelsbacher Str. 15,  
83435 Bad Reichenhall

**Inhalt:** Sind Service- und Dienstleistungsqualität der Willkür der Kunden ausgesetzt? - Nein! Es gibt einfache von Jedermann/-frau anwendbare Methoden, die Qualität der eigenen Dienstleistung aus Sicht der Kunden auf den Prüfstand zu stellen und daraus Veränderungen abzuleiten. Im Vortrag wird dies an einem praktischen Beispiel besprochen.

Kommunikation - Körpersprache

#### Vortrag 10QOV-02:

**Thema:** „Die Kraft des Auftretens!“  
Denken Sie auch, dass Sie über Sprache  
kommunizieren?

**Wann:** 13. April 2010, 19 - 20.30 Uhr

**Referent:** Dirk Breuer, Breuer-Seminare

**Ort:** Kurgastzentrum Bad Reichenhall  
Raum Hochstaufen  
Wittelsbacher Str. 15,  
83435 Bad Reichenhall

**Inhalt:** Die nonverbale Konversation sagt oft mehr als jedes Wort. Erfahren Sie mehr über sich und andere durch das Verstehen von unbewussten Körpersignalen, wie Körperhaltung, Mimik und Gesten.

Anmeldung zu den kostenfreien Vorträgen bitte  
online unter: [www.qualitaetsoffensive-bgl.de](http://www.qualitaetsoffensive-bgl.de)  
oder mit dem Anmeldeformular per Fax: 08654/77 50-15

### Kostenfreie Vorträge:

Verkaufsstrategie

#### Vortrag 10QOV-03:

**Thema:** „Der tägliche olympische Dreikampf in  
Ihrem Unternehmen!“  
Strategie – Mitarbeiter – Kunde.

**Wann:** 18. Mai 2010, 19 - 20.30 Uhr

**Referent:** Dirk Thom, THR GmbH

**Ort:** Kurgastzentrum Bad Reichenhall  
Raum Hochstaufen  
Wittelsbacher Str. 15,  
83435 Bad Reichenhall

**Inhalt:** Optimierung Ihrer Unternehmenskultur nach innen und nach außen. Nur wenn die Strategie stimmt und die Mitarbeiter dahinter stehen, fühlt sich der Kunde auch als König!

Kommunikation - Öffentlichkeitsarbeit

#### Vortrag 10QOV-04:

**Thema:** „Was ist PR? Ist das auch etwas für  
mich? Oder doch nur für die Großen?“  
Grundlagen Werbung & Öffentlichkeits-  
arbeit für KMU.

**Wann:** 10. Juni 2010, 19 - 20.30 Uhr

**Referent:** Elisabeth M. Hiltermann, Hiltermann Consulting

**Ort:** Kurgastzentrum Bad Reichenhall  
Raum Hochstaufen  
Wittelsbacher Str. 15,  
83435 Bad Reichenhall

**Inhalt:** Lohnt es sich auch für kleine oder mittlere Unternehmen über die Möglichkeiten professioneller Öffentlichkeitsarbeit nachzudenken? Sie erfahren, wie PR als Teil der Marketing-Arbeit auch für KMUs wichtig und nützlich ist.

Angaben für den Multiplikationsfaktor  
(Mitarbeiter, FeWo, Bettenanzahl)  
bei der Anmeldung bitte nicht vergessen!

### Kostenfreie Vorträge:

Kommunikation - Öffentlichkeitsarbeit

#### Vortrag (1/2 Tages-Seminar) 10QOV-05:

**Thema:** „Online-Marketing: Einfacher als man  
denkt?“ Nutzen und Kosten richtig  
einschätzen.

**Wann:** 30. Juni 2010, 14 – 17 Uhr

**Referent:** Stephan Köhl, Geschäftsführer BGLT

**Ort:** Berchtesgadener Land Tourismus GmbH,  
Seminarraum, Bahnhofplatz 4,  
83471 Berchtesgaden

**Inhalt:** Nach einer Analyse der verschiedenen Werbeformen erlernen Sie die für Ihren Betrieb sinnvollsten Online-Werbeformen einzusetzen. In Fallbeispielen werden die Inhalte vertieft.

Kommunikation - Englisch

#### Vortrag 10QOV-06:

**Thema:** „Kommt meine Botschaft auch  
richtig an?“ Tipps und sprachliche  
Feinheiten für englische E-Mails.

**Wann:** 05. Juli 2010, 19 – 20.30 Uhr

**Referent:** David Rempel, Unternehmensberatung

**Ort:** Kurgastzentrum Bad Reichenhall,  
Raum Hochstaufen,  
Wittelsbacher Str. 15,  
83435 Bad Reichenhall

**Inhalt:** Englischer Schriftverkehr hat seine Tücken!  
Lernen Sie Fehler bei englischer Korrespondenz zu vermeiden.

Hier finden Sie weitere interessante Fortbildungs-  
angebote in der Region (Punkte werden angerechnet!):

[www.thr-gmbh.de](http://www.thr-gmbh.de)  
[www.breuer-seminare.de](http://www.breuer-seminare.de)  
[www.hd-beratung.de](http://www.hd-beratung.de)  
[www.hiltermannconsulting.de](http://www.hiltermannconsulting.de)  
[www.berchtesgadener-land.com](http://www.berchtesgadener-land.com)  
[www.seminare-training-outdoor-indoor.de](http://www.seminare-training-outdoor-indoor.de)  
[www.ihk-weiterbildung.de](http://www.ihk-weiterbildung.de)  
[www.hwk-muenchen.de](http://www.hwk-muenchen.de)  
[www.centouris.de](http://www.centouris.de)

sowie bei den regionalen Volkshochschulen.