

einfach immer besser



ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen

Ein Angebot für erfolgreiche Dienstleister



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

in Niedersachsen



Vorwort

Deutschlandweit wurde in den vergangenen Jahren ein nationales Gütesiegel für die Servicequalität entwickelt. Unter dem gemeinsamen Dach „ServiceQualität Deutschland“ ist es das Ziel aller beteiligten Bundesländer, das Qualitätsbewusstsein von Dienstleistungsunternehmen zu fördern und die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Branchen zu stärken. Viele Unternehmen, vor allem kleine und mittelständische Betriebe, haben bereits mit Erfolg an den Qualifizierungsmaßnahmen teilgenommen – so auch in Niedersachsen.

„Wenn Sie zufrieden sind, sagen Sie es weiter, wenn nicht, sagen Sie es uns!“

Der oft gehörte Spruch ist zwar sinnvoll, nur über die Tür gehängt nützt er aber nichts. Meist verhalten sich Kundinnen und Kunden anders: Sie machen ihrem Ärger erst Luft, wenn sie den Betrieb bereits verlassen haben. Der Betrieb erfährt es nicht und hat keine Gelegenheit nachzubessern oder in Zukunft etwas zu verändern!

Wenn jedoch Gäste und Kunden positive Erfahrungen weitererzählen, von Überraschungen berichten, die sie beeindruckt haben, dann machen sie die effektivste Werbung: Sie sprechen durch ihr Lob eine Empfehlung aus. Jetzt ist es gut gelaufen – für beide: für den Betrieb und für den Kunden. Das Beste daran: Diese Art von Werbung ist sehr glaubhaft und nachhaltig. Die vorliegende Broschüre ist eine Einladung an alle Dienstleister, sich über die Ziele der Qualitäts-Initiative und über dabei angewandte Methoden zu informieren.

Damit Sie von Ihren Kunden in Zukunft immer häufiger hören, dass deren Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern sogar übertroffen wurden: Machen Sie mit bei der Initiative „ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“!



Inhaltsverzeichnis

Wen spricht „ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ an?	5
Wer profitiert von mehr Servicequalität?	6
Die Ziele der Initiative	7
„ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ – was sagen Betriebe nach der Umsetzung?	8
Wie können Sie mitmachen?	9
Seminarinhalte und Ziele im Überblick	10
Die Zertifizierung	12
Ihre Investition – unsere Leistungen	14
Fördermöglichkeiten	15
Termine	15
Geschlossene Seminare	15
Unser Service für Sie	16
Anmeldung	17



Betrachten Sie Ihren Service doch einmal selbst durch die Kundenbrille!

Service bedeutet, sich in andere einzufühlen und Wünsche zu erkennen – noch bevor diese geäußert werden. Es ist die Kunst, Menschen glücklich zu machen.



Wen spricht „ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ an?



Alle Dienstleistungsbranchen, zum Beispiel:

Anbieter / Dienstleister im Tourismus:

- Beherbergungsbetriebe
(Para-)Hotellerie, Privatvermieter, Campingplätze etc.)
- Gastronomie
- Tourist-Informationen, touristische Organisationen,
Verbände und Institutionen
- Reisemittler und Reiseveranstalter, Incomingagenturen
- Kultur- und Freizeiteinrichtungen, Museen
- Bäder- und Kurbetriebe
- Verkehrsunternehmen

Wenn Gäste, Besucher oder Kunden begeistert von positiven Erfahrungen und gelungenen Überraschungen berichten, von gemütlichen Unterkünften oder anderen eindrucksvollen Erlebnissen erzählen, so ist das der Erfolg von besonderer Servicequalität. Lob und Empfehlung eines Gastes sind die beste Werbung. Und die preiswerteste. Manchmal kostet sie nur ein Lächeln an der richtigen Stelle.

Werbegemeinschaften, Einzelhandel und MICE:

- Einzelhandels- und Handwerksbetriebe
- Messe-, Kongress- und Tagungsanbieter,
Veranstaltungszentren
- Stadtmarketing- und Quartiersgesellschaften,
Werbegemeinschaften
- Stadt- und Gästeführer

Kunden werden anspruchsvoller, preisbewusster und serviceorientierter, die Wettbewerbsbedingungen schärfer. Unternehmen müssen sich also immer wieder und immer schneller auf veränderte Nachfragesituationen und steigende Kundenerwartungen einstellen.

Andererseits gibt es in jedem Unternehmen versteckte Potenziale, Ressourcen, schlummernde Kreativität. Wir helfen Ihnen, diese Schätze zu heben. Denn mit mehr Service-Kompetenz binden Sie Ihre Kunden aktiv.

Unser Seminarangebot bietet Ihnen dafür das ideale Instrument.

Verwaltungen und Einrichtungen öffentlicher Träger:

- Öffentliche Institutionen und Verwaltungen
- Ausbildungs- und Beratungseinrichtungen
- Krankenhäuser und Pflegeeinrichtungen
- Sonstige Dienstleistungsbetriebe

Durch sich schnell verändernde Rahmenbedingungen erhöhen sich die Anforderungen in vielen Bereichen ständig. Es gilt, fachliche und rechtliche Veränderungen zu beachten, aber auch gestiegene Ansprüche von Klienten-, Patienten- bzw. Kundenseite zu berücksichtigen, ebenso wie die Interessen der Mitarbeiter.

Wer sich angesichts des wachsenden Drucks für eine Maßnahme zur Verbesserung seiner Servicequalität entscheidet, der sorgt damit auch für mehr wirtschaftliche Sicherheit und Erfolg.



Wer profitiert von mehr Servicequalität?

- **Ihre Kunden und Gäste**, die spüren werden, dass sie in Ihrem Unternehmen Service von besonderer Qualität genießen. Sie erleben, dass hier Menschen arbeiten, die dauerhaft und mit System für optimalen Service sorgen und bei denen der Kunde stets im Mittelpunkt steht.
- **Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**, sowohl diejenigen, die eine Ausbildung zum Qualitäts-Coach und Qualitäts-Trainer als wertvolle Zusatzqualifikation erhalten, als auch alle anderen, die in die Umsetzung mit einbezogen werden. Dadurch steigt die Mitarbeiterintegration und die Motivation wird nachhaltig gestärkt.
- **Ihr Unternehmen**. Indem Sie klare Qualitätsansprüche definieren und sich Ziele setzen, überlassen Sie Qualität nicht dem Zufall und profilieren sich gegenüber Ihren Wettbewerbern.
- **Der Tourismus in Niedersachsen**, weil das branchenübergreifende Angebot für einen Qualitätsschub im gesamten Land sorgt und so die Attraktivität als Reiseziel gesteigert wird. Synergieeffekte durch gemeinsame Produktentwicklungen und Vermarktungsinitiativen ergeben sich nicht nur für den Einzelnen, sondern steigern die Wettbewerbsfähigkeit für alle Teilnehmenden.

Die Ziele der Initiative



Mehr Wettbewerbsfähigkeit

Es gilt, die Servicequalität im Wettbewerb um in- und ausländische Kunden zu verbessern, um gegenüber Mitbewerbern und Geschäftspartnern nicht nur bestehen zu können, sondern sich auch besser zu positionieren.

Dazu sind nicht immer große Investitionen notwendig. Hochwertiger Service lässt sich kostengünstig auch durch kleine Maßnahmen umsetzen.

Investieren Sie in und vertrauen Sie auf das Engagement Ihrer Mitarbeiter.

Mehr Arbeitsqualität – mehr Motivation

Stärken Sie die Identifikation Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Unternehmen. Mitarbeiter, die in Veränderungsprozesse einbezogen werden, sind hoch motiviert und engagieren sich gern, wenn es darum geht, interne Strukturen zu analysieren und zu verändern. Sie sind kreativ, weil sie merken, dass ihre Ideen geschätzt werden. Die Identifikation mit dem Unternehmen und der Spaß an der Arbeit steigt. Das bedeutet auch mehr Mitarbeiterzufriedenheit und verringert die Fluktuation!

Kundenbindung – Kundengewinnung

Kompetente, zufriedene Mitarbeiter und effektive Arbeitsabläufe werden von Kunden wahrgenommen und geschätzt. Kunden freuen sich über be-

kannte Gesichter, sie nehmen es positiv wahr, die gute Beratung, den gewohnten Service zu genießen und als Stammkunde nicht ständig wechselndem Personal zu begegnen.

Kunden werden aber nicht nur das Mehr an Servicequalität in Ihrem Hause begrüßen, sondern auch, wie mit Beschwerden umgegangen wird: Beschwerdemanagement ist eine Visitenkarte des Unternehmens.

MehrWert:

das Qualitätssiegel ist ein Qualitätssignal

Das Qualitätssiegel „ServiceQualität“ signalisiert, dass in Ihrem Haus Verbesserung und Sicherung der Servicequalität zuverlässig und mit System betrieben wird.

Das Zertifikat ist mittlerweile bundesweit so gut platziert, dass es im Wettbewerb eine nicht zu vernachlässigende Größe darstellt.

„ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“, eine Initiative mit vielen Gewinnern: allen voran Ihre Kunden, natürlich Ihre Mitarbeiter – und nicht zuletzt Ihr Unternehmen.



„ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ – was sagen Betriebe nach der Umsetzung?

”

„ServiceQualität Deutschland – hat auch bei uns im Unternehmen einen bewussteren Umgang untereinander bewirkt. Mit den Handlungsanweisungen durch „SQ“ sind wir in der Lage unsere Betriebsabläufe viel besser darzustellen, aus Kundensicht zu betrachten und zu optimieren.“

Dirk Michael Habor,
Geschäftsführer Buchhandlung Perl GmbH & Co KG, Lüneburg

„Alle Mitarbeiter können bei der Umsetzung des ServiceQ eingebunden werden – damit werden die Stärken jedes Einzelnen zur Stärke des ganzen Teams – und Schwächen werden entdeckt und können so „beheben“ werden. Außerdem ist das ServiceQ ein Management-System, das sich den Bedürfnissen der Betriebe – ob klein oder groß – und seinen Mitarbeitern und Gästen anpasst und nicht – wie bei so vielen anderen – umgekehrt. Das macht das ServiceQ, Stufe I so leicht anwendbar und trotzdem ungemein effektiv.“

Malte Röders und Katarina Frerk,
Eigentümer Röders' Park – Premium Camping Lüneburger Heide

„ServiceQualität ist für uns als touristischer Dienstleister Basis und Ansporn für stetige Verbesserungen, um weiterhin unsere Kunden nicht nur zufrieden zu stellen, sondern stets neu zu begeistern. Unsere Marktposition können wir somit festigen und ausbauen.“

Wolf-Dieter Schink,
Geschäftsführer CUX-Tourismus GmbH

“

Wie können Sie mitmachen?

Aller Anfang ist nicht schwer, wenn er gut vorbereitet wird.

Die Wahl des richtigen Mitarbeiters

In jedem Betrieb gibt es Menschen, die sofort geeignet scheinen, für die geplanten Vorhaben ausgewählt zu werden. Sie besitzen Motivationsfähigkeit, können die gewonnenen Erkenntnisse im Unternehmen vermitteln und engagiert umsetzen. Beziehen Sie diese Kollegin, diesen Kollegen früh in Ihre Überlegungen mit ein und bleiben Sie offen für Vorschläge aus der Belegschaft.

Die Auswahl der richtigen Person für die Fortbildung zum Qualitäts-Coach bzw. -Trainer ist entscheidend, denn von ihrer Akzeptanz im Betrieb hängt der Erfolg der Initiative entscheidend ab.

Mitmachen lohnt also – für Alle

Je mehr Unternehmen sich branchenübergreifend für „ServiceQualität“ stark machen, desto größer wird die Wiedererkennung und damit die Relevanz für Kunden und Gäste.





Seminarinhalte und Ziele im Überblick

In drei Stufen zum Erfolg:

Qualitätssiegel, die Ausstattungs-Standards bewerten, gibt es zuhauf. Deshalb geht es bei dem Schulungs- und Zertifizierungssystem „Service-Qualität“ um die Beziehung der Unternehmen zu ihren Mitarbeitern und die der Mitarbeiter zu ihren Kunden. Das Siegel zeigt den Kunden, dass der Betrieb kontinuierlich daran arbeitet, die Qualität zu verbessern.

Die besondere Praxisnähe unterscheidet die „ServiceQualität“ von anderen Konzepten. Sie selbst analysieren Ihre Leistungen konsequent aus Sicht der Kunden und erhalten sowohl Hinweise auf Schwachstellen, als auch eine Vielzahl von Anregungen zur Qualitätssicherung und -verbesserung.

In den Seminaren werden Grundlagenwissen zum Qualitätsmanagement vermittelt und Werkzeuge für die betriebliche Umsetzung an die Hand gegeben.

Der Aufbau des Seminarangebotes in drei Stufen ermöglicht es, sich ein maßgeschneidertes Seminarprogramm zusammenzustellen. Das vermittelte Wissen jeder Stufe baut auf der vorherigen auf. Das heißt, dass Sie zunächst Stufe I absolvieren, bevor Sie die Stufe II in Angriff nehmen können, im Anschluss daran kommt die Stufe III. Die einzelnen Stufen setzen sich jeweils aus zwei Teilen zusammen: dem Seminarteil und dem Zertifizierungsteil.

Nach der Seminarteilnahme ist es nur noch ein kleiner Schritt bis zur Zertifizierung. Wie lange Sie in einer Zertifizierungsstufe bleiben oder wie viele Stufen Sie mit Ihrem Unternehmen gehen möchten, bestimmen Sie selbst. Der Zertifizierungsprozess fördert und begleitet die konsequente Umsetzung der Schulungsinhalte. Das im Anschluss verliehene Q-Siegel stellt ein zusätzliches Marketing-Instrument dar.



Stufe I **Aufbau und Entwicklung von Qualität im Unternehmen**

Ausbildung zum Qualitäts-Coach von mind. einem Mitarbeiter aus Ihrem Unternehmen,

Dauer des Seminars: 1,5 Tage

Inhalte Sie lernen:

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

Ziele Sie erkennen:

- die Erwartungen Ihrer Kunden und Gäste,
- die Schwächen Ihres Produktes und Lücken in der Angebotspalette,
- den Wert von Qualitätsservice,
- dass Beschwerden adäquat zu behandeln sind,
- die Bedeutung von Arbeitsabläufen, die sich an Kundenwünschen orientieren.

Stufe II **Messung und Kontrolle von Qualität**

Vom Qualitäts-Coach zum Qualitäts-Trainer,

Dauer des Seminars: 1,5 Tage

Inhalte Sie lernen Bedeutung und Einsatz von

Managementinstrumenten kennen, wie z. B.:

- Erstellung eines Stärken-Schwächen-Profiles,
- Systematische Kundenbefragung,
- Anonyme Mitarbeiterbefragung,
- Befragung der Führungskräfte,
- Mystery-Check durch einen unabhängigen Gutachter.

Ziele Sie erkennen:

- ob Ihre Kunden mit dem angebotenen Service zufrieden sind,
- wie Sie selber von Ihren Mitarbeitern bewertet werden,
- ob Ihre Beurteilung des Betriebes der Realität entspricht,
- ob Ihr Angebot aktuellen fachlichen Standards genügt.

Stufe III **Einführung eines Total-Quality-Management-Systems (TQM)**

Für die Stufe III ist keine weitere Schulung notwendig,

Details siehe Seite 13.

Die Zertifizierung

Qualität ist kein Zustand – sondern ein Prozess.



Wie erhält man das Qualitätssiegel der Stufe I?

- Mindestens eine Mitarbeiterin, ein Mitarbeiter Ihres Unternehmens oder Sie selbst als Inhaber wurden zum Qualitäts-Coach ausgebildet.
- Sie bzw. er setzt gemeinsam mit den anderen Mitarbeitern die geplanten Servicemaßnahmen um:
 - Bewertung und Analyse der Abläufe aus Sicht des Kunden/Gastes
 - Erarbeitung von Serviceketten
 - Bearbeitung von Qualitätsbausteinen
 - Einführung eines internen Beschwerdemanagements als „Verbesserungsmanagement“
 - Ausarbeitung von konkreten Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung (jährliche Aktualisierung des Maßnahmenplans)
- Nach Einreichung aller erforderlichen Unterlagen (Serviceketten, Qualitätsbausteine, Beschwerdemanagement sowie Maßnahmenplan) bei der Prüfstelle, erhält das Unternehmen einen Auswertungsbericht und – bei Erreichen der geforderten Mindestkriterien – die Auszeichnung „Service-Qualität Deutschland in Niedersachsen“ Stufe I.

Unter welchen Voraussetzungen gibt es das Qualitätssiegel Stufe II?

- Ihr Unternehmen muss ein gültiges Qualitätssiegel der Stufe I besitzen.
- Mindestens ein Qualitäts-Coach Ihres Unternehmens durchlief die Schulung der Stufe II und ist damit Qualitäts-Trainer.
- Zur Zertifizierung der Stufe II werden folgende Maßnahmen und Aktivitäten im Betrieb umgesetzt:
 - Erstellung eines Stärken-/Schwächenprofils
 - Systematische Gäste-/ Kundenbefragung
 - Anonyme Führungskräfte- und Mitarbeiterbefragung
 - Überprüfung durch einen unabhängigen Mystery-Tester
 - Ausarbeitung von konkreten Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung (jährliche Aktualisierung des Maßnahmenplans)
- Nach Einreichung aller erforderlichen Unterlagen bei der Prüfstelle, erhält das Unternehmen einen Auswertungsbericht und – bei Erreichen der geforderten Mindestpunktzahl – die Auszeichnung „ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ Stufe II.

Formulare für die einzelnen Zertifizierungsanträge sind Bestandteil der Seminarunterlagen oder können unter www.servicequalitaet-niedersachsen.de heruntergeladen werden.

Was ist zu tun, um das Qualitätssiegel der Stufe III zu erhalten?

- Mindestens ein Mitarbeiter durchlief die Stufen I und II, Ausbildung zum Qualitäts-Coach und Qualitäts-Trainer.
- Der Betrieb ist nach einem anerkannten Qualitätsmanagement-System (QMS) zertifiziert (z. B. ISO 9001:2000, EFQM, EMAS/ISO 14001 etc.)
- Folgende Maßnahmen sind zur Zertifizierung der Stufe III notwendig:
 - QMS-Prüfbericht (Audit) des Zertifizierungsinstituts (jährlich)
 - Nachweis einer Kunden-/Gästebefragung (jährlich)
 - Schriftlicher Mystery-Bericht (wahlweise nach 12 oder 24 Monaten)
 - Ausarbeitung von konkreten Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung (jährliche Aktualisierung des Maßnahmenplans)
- Nach Einreichung aller erforderlichen Unterlagen bei der Prüfstelle, erhält das Unternehmen einen Auswertungsbericht und – bei Erreichen der geforderten Mindestkriterien – die Auszeichnung „ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ Stufe III.

Und das sollten Sie auch noch wissen:

- Die Qualitätssiegel I, II und III sind jeweils drei Jahre lang gültig. Danach können Sie einen Folgeantrag für die bereits erworbene Stufe stellen oder die nächste Stufe anstreben (dies ist für den Wechsel von Stufe I in die Stufe II auch schon nach einem Jahr möglich).
- Am Ende eines jeden Jahres ziehen Sie Bilanz und reichen einen aktualisierten Maßnahmenplan ein.
- Verlassen Qualitäts-Coach oder Qualitäts-Trainer einen Betrieb, so müssen innerhalb von sechs Monaten neue Mitarbeiter qualifiziert werden, andernfalls wird dem Unternehmen das Siegel aberkannt. Qualitäts-Coach und Qualitäts-Trainer sind personengebundene Titel, während das Qualitätssiegel beim Unternehmen bleibt.

Ihre Investition – unsere Leistungen



Stufe I

Seminargebühr EUR 295,-

In den Gebühren enthalten sind umfangreiche Seminarunterlagen, die Antragsformulare für das Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ Stufe I, sowie Getränke während des Seminars und ein Mittagessen.

Zertifizierungsgebühr für Unternehmen bis einschließlich 15 Mitarbeiter EUR 230,-

Zertifizierungsgebühr für Unternehmen mit mehr als 15 Mitarbeitern EUR 280,-

Stufe II

Seminargebühr EUR 295,-

In den Gebühren enthalten sind umfangreiche Seminarunterlagen, die Antragsformulare für das Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ Stufe II sowie Getränke während des Seminars und ein Mittagessen.

Die Höhe der Zertifizierungsgebühr ist abhängig von der Art des Betriebes und dem damit verbundenen Aufwand des Mystery-Checks. Sie beträgt EUR 795,- bzw. EUR 865,- bei Übernachtung des Gutachters.

Alternativ bieten wir Ihnen folgende Premium-Pakete:

QII-Premium

Ab EUR 965,- erhalten Sie eine Kombination aus Seminarteilnahme und Basiszertifizierung (zzgl. Reisekosten und Spesen für den Mystery-Check).

QII Premium Plus

Ab EUR 1495,- bieten wir Ihnen die Seminarteilnahme, eine Basiszertifizierung und eine zusätzliche individuelle Auswertung der Ergebnisse (max. 4 Stunden) im Unternehmen (zzgl. Reisekosten und Spesen).

Stufe III

Die Einführung der Stufe III erfolgt nach Bedarf.

Leistungen

Die Zertifizierungsgebühr beinhaltet die Prüfung der eingereichten Unterlagen und die Erstellung eines Auswertungsberichtes. Daneben sind die Kosten für die Plakette, Zertifizierungsurkunde, das Recht auf werbliche Nutzung des Q-Siegels und Werbematerialien enthalten.

Alle Preise verstehen sich netto zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Fördermöglichkeiten

„ServiceQualitäts“-Seminare sind ab sofort im Rahmen des Programms „IWiN – Individuelle Weiterbildung in Niedersachsen“ für kleine und mittlere Unternehmen förderfähig. Der Antrag für eine ausgewählte Weiterbildungsmaßnahme muss vom Unternehmen direkt bei der in seiner Region zuständigen Regionalen Anlaufstelle (RAS) gestellt werden. Die Anlaufstelle berät und erläutert die Modalitäten der Förderung und der Antragstellung. Anträge können bis Ende 2010 gestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter www.iwin-niedersachsen.de.

Termine

Die Seminare werden dezentral an unterschiedlichen Standorten in Niedersachsen angeboten. Die aktuellen Schulungstermine finden Sie im Internet unter www.servicequalitaet-niedersachsen.de

Geschlossene Seminare

Es besteht die Möglichkeit, das Seminar exklusiv für die Mitarbeiter Ihres Unternehmens oder Ihre Partner vor Ort zu organisieren.

So kann sich der Dozent speziell auf Ihre Bedürfnisse ausrichten. Seminartermin und Ort wird in Absprache festgelegt.

Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gerne!





Unser Service für Sie

Damit „ServiceQualität“ in Ihrem Haus nachhaltig und erfolgreich installiert wird, beraten wir Sie auch nach der Teilnahme an den Seminaren gerne bei

- der Ausarbeitung der Unterlagen und der Maßnahmenpläne,
- der Umsetzung der Servicemaßnahmen,
- der jährlichen Aktualisierung der Maßnahmenpläne.

Kostenlose Unterstützung bei der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel lässt sich werbewirksam einsetzen. Gerne unterstützen wir Sie dabei, zum Beispiel durch

- pressewirksame Überreichung der Qualitätssiegel auf überregionalen Veranstaltungen etc.,
- Verfassen von Texthilfen zur Kommunikation Ihrer Auszeichnung in der lokalen Presse,
- die Bereitstellung von Anzeigen für Ihre Broschüren, Gastgeberverzeichnisse o. ä.,
- die Bereitstellung von Internetbannern.



Fax-Antwort

0511 270488-88



Anmeldung

zu einem Seminar der

- Stufe I „Ausbildung zum Qualitäts-Coach“
- Stufe II „Ausbildung zum Qualitäts-Trainer“

Name, Vorname

Firma

Position

Straße

PLZ/Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum/Unterschrift

Seminartermin

Seminarort

Seminarnummer

Die genauen Termine und Orte sowie die Kursnummer entnehmen Sie bitte unserer Internetseite www.servicequalitaet-niedersachsen.de

Preise und Leistungen

Die Gebühr für die Teilnahme an den Seminaren „Ausbildung zum Qualitäts-Coach“ der Stufe I sowie „Ausbildung zum Qualitäts-Trainer“ der Stufe II beträgt jeweils 295,- EUR zzgl. MwSt.

Sie beinhaltet das 1,5-tägige Seminar inkl. Tagungsgetränken, einem Mittagessen sowie die Seminarunterlagen und Antragsformulare für das jeweilige Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ Stufe I bzw. Stufe II.

Bitte beachten Sie die Hinweise auf der folgenden Seite!



Wichtiger Hinweis

Die Anzahl der Teilnehmer ist begrenzt, eine Teilnahme am gewünschten Datum kann daher nicht garantiert werden. Die Gebühr für das Seminar wird vor Seminarbeginn in Rechnung gestellt. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir Ihnen bei kurzfristigen Stornierungen (bis 11 Werktage vor Kursbeginn) 1/3 des Seminarpreises berechnen müssen.

Alle Teilnehmer erhalten vorab eine Anmeldebestätigung mit weiteren Informationen.

Hotelübernachtung

Sollten Sie während des Seminars eine Hotelunterkunft benötigen, bitten wir Sie, die Buchung selbst vorzunehmen. Gerne empfehlen wir Ihnen eine preisgünstige Übernachtung.

Geschlossene Seminare

Es besteht die Möglichkeit, das Seminar exklusiv für die Mitarbeiter Ihres Unternehmens oder Ihre Partner vor Ort zu organisieren. Gerne unterbreiten wir Ihnen hierfür ein unverbindliches Angebot.

Informationen und Seminartermine

ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen

TourismusMarketing Niedersachsen GmbH
Agnetha Gläß
Essener Straße 1, 30173 Hannover
Telefon: +49 (0) 511/270 488-24
service@tourismusniedersachsen.de
www.servicequalitaet-niedersachsen.de



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

in Niedersachsen



Impressum

ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen
TourismusMarketing Niedersachsen GmbH

Essener Straße 1
30173 Hannover

Tel.: +49 (0) 511/270 488-24

Fax: +49 (0) 511/270 488-88

service@tourismusniedersachsen.de

www.servicequalitaet-niedersachsen.de

Gestaltung

H.ZWEI.S Werbeagentur GmbH, Hannover

Druck

BWH GmbH, Hannover

Kontakt

ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen

TourismusMarketing Niedersachsen GmbH

Agnetha Gläß

Essener Straße 1, 30173 Hannover

Telefon: +49 (0) 511/270 488-24

service@tourismusniedersachsen.de

www.servicequalitaet-niedersachsen.de



TourismusMarketing
niedersachsen



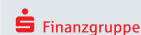
Niedersachsen



IHK Braunschweig
IHK Lüneburg-Wolfsburg
Ostniederrheinische IHK
IHK Ostfriesland-Emsland
IHK Ostfriesland und Papenburg
IHK Stade für den Elbe-Weser-Raum



Der Unternehmerverband des Gastgewerbes



GF1 – Gesellschaft zur Förderung
der kommunalen Infrastruktur