

Kontakt

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

ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen

Ausbildung zum Qualitäts-Coach

Den Ansprüchen des Kunden von Anfang an zu genügen, besser noch: seine Erwartungen zu übertreffen – das ist der Schlüssel zum Erfolg!

Die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ ist ein erfolgreiches Schulungs- und Qualitätssiegelprogramm für Dienstleister aller Branchen. Dabei gilt es, auch kleine und mittelständische Betriebe höher zu qualifizieren, damit sie den gestiegenen Ansprüchen der Kunden gerecht werden und so ihre Wettbewerbssituation entscheidend verbessern können. Eine Investition in die Zukunft, die sich auszahlt!



Der Kunde im Zentrum

Mit ihrer Teilnahme verdeutlichen Unternehmen, dass sie Servicequalität für ein entscheidendes Wettbewerbsinstrument halten. Die Analyse und Beurteilung der Servicequalität aus der Perspektive der Kunden ist das Herzstück der Qualitäts-offensive.

Mehr als ein Siegel

„ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ bindet Ihre Mitarbeiter von Beginn an ein, fördert Eigeninitiative und regt Verbesserungsprozesse an. Die Initiative stärkt aber nicht nur Mitarbeitermotivation und -bindung, unser Qualitätssiegel ist vor allem für Ihren Kunden ein klares Signal: Hier bin ich richtig, hier kümmert man sich um mich!

Teilnehmer

Führungskräfte und Mitarbeiter aus Dienstleistungsbetrieben aller Branchen: Tourist-Informationen, Hotels, Freizeiteinrichtungen, Einzelhandel, Handwerk, Verkehrsunternehmen etc.

Termine

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

Gebühr

Die Gebühr für die 1,5-tägige Seminarteilnahme beträgt 295,- EUR zzgl. MwSt. und enthält umfangreiche Seminarunterlagen sowie Tagungsgetränke und ein Mittagessen.

mehr service – mehr gäste

Ein Seminarangebot für Kleinbetriebe



service und kompetenz



Eigentlich funktioniert alles in Ihrem Betrieb und Sie sind zufrieden...

Dennoch: Schwachstellen gibt es überall. Und: könnte einiges nicht noch besser laufen als bisher?

Alle wissen, dass Service und Kompetenz entscheidend sind für den wirtschaftlichen Erfolg. Die Tourismus Marketing Niedersachsen hat ein neues Seminarangebot speziell für kleine Betriebe entwickelt. Wir helfen Ihnen, mit Schwung neue Wege zu gehen und mit Fingerspitzengefühl alte Wege zu verbessern. Auch in Betrieben mit kleinem Budget lassen sich Veränderungen herbeiführen, die sich positiv auf die Stimmung im Haus auswirken. Mit neuen Service-Ideen und motivierten Mitarbeitern sorgen Sie für zufriedene Gäste und Kunden, die zu Stammkunden werden.

In unserem Seminar „Mehr Service – mehr Gäste“, maßgeschneidert für kleine Betriebe, vermitteln wir Strategien, die leicht und kostengünstig umzusetzen sind.

Sind Sie neugierig geworden?



Das Seminar ist in drei Teile mit folgenden Schwerpunkten unterteilt:

- Der Kunde – Erwartungen und Wünsche
- Service, Service, Service und das zu 101 %
- Mit Motivation Verkaufen und Lachen – echte Alternativen zum Alltag

Im ersten Block werden die Teilnehmer mit den heutigen Erwartungen und Ansprüchen der Gäste und Kunden vertraut gemacht. Im zweiten Abschnitt werden Service-Ideen vorgestellt und in praktischen Übungen erarbeitet, während den Teilnehmern im dritten Block über eine ungewöhnliche „Philosophie“ die richtige Einstellung zur täglichen Motivation vermittelt wird.



Die Seminarinhalte im Einzelnen

I. Der Kunde 2.0 – ein Nachfrager?

1. Wie sieht der Kunde von morgen aus?
2. Unterschiedliche Kundentypen – unterschiedliche Erwartungen
3. Multioptionalität und hohe Ansprüche – der Kunde weiß, was er will
4. Preisbewusstsein und Servicesensibilität – der Kunde ein Reiseprof

II. Die Dienstleistung 2.0 – eher alles via Web oder doch von „Mund-zu-Mund“?

1. Vom Informanten zum Concierge – was heißt touristische Dienstleistung?
2. Überraschungsqualitäten und Wow-Effekte
3. USP oder doch nur „Uuups“
4. Servicetipps und -tricks – wie finde ich diese?

III. Trotz Alltag motiviert – vier Schritte zur optimalen Einstellung

1. Ein Film mit ungewöhnlichen Motivatoren
2. Vorbilder für mich – na klar!
3. Tipps zur Umsetzung

Teilnehmer

Führungskräfte und Mitarbeiter von kleinen Dienstleistungsbetrieben aller Branchen mit bis zu fünf Mitarbeitern (12 bis maximal 20 Teilnehmer).

Termine

Die genauen Termine und Orte dieses Tagesseminars entnehmen Sie bitte unserer Internetseite www.servicequalitaet-niedersachsen.de.

Gebühr

175,- EUR zzgl. MwSt. pro Person, inkl. Tagungsgetränken; Mittagessen auf Selbstzahlerbasis. Geschlossene Seminare sind auf Anfrage buchbar. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein unverbindliches Angebot.

Mehrwert

- Zertifikat über erfolgreiche Teilnahme
- Wer sich innerhalb eines Jahres für die Teilnahme am Seminar „Ausbildung zum Qualitäts-Coach“ der Initiative „ServiceQualität Deutschland in Niedersachsen“ entscheidet, erhält einen **Preisnachlass von 15 %** auf die Seminargebühren.

