

Informationen zum Q-Seminar



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Seminardaten

Nummer: ST_Q_2020_10_06
Datum: 10.06.2020
Dozent: Kerstin Schulze

Seminarort

Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V.
Danzstraße 1
39104 Magdeburg
E-Mail: info@ltvlsa.de
Internet: www.tourismusverband-sachsen-anhalt.de

Tagesablauf

Seminarbeginn: 9:30 Uhr
Seminarende: 17:30 Uhr
mit zwei Kaffeepausen und einer Mittagspause

Sie lernen ...

- Servicequalität – wann es endlich genug ist
- Mitarbeiterbindung
- Gästebewertung, der richtige Umgang mit Feedback
- Unternehmenskultur und Generationen
- Umweltmanagement
- Persönliche Zufriedenheit

Ansprechpartner

Sollten Sie Fragen haben oder weitere Informationen zur Organisation und zum Ablauf Ihres Seminars benötigen, wenden Sie sich bitte an:

Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V.
Danzstraße 1
39104 Magdeburg
Tel: 0391 - 7384316
Fax: 0391 - 7384302
E-Mail: qualitaetsoffensive@ltvlsa.de
Internet: www.q-deutschland.de

Teilnahmebedingungen



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

(1) Anmeldung und Teilnahmebestätigung

Vertragspartner ist der Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V., im weiteren Verlauf mit LTV abgekürzt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmer die Teilnahmebedingungen an. Der LTV bestätigt den Eingang der Anmeldung.

Voraussetzung für den Erhalt der Teilnahmebestätigung ist die durchgehende Teilnahme am Seminar. Nach der Teilnahme erhält der Teilnehmer einen kostenfreien Zugang für seinen Betrieb im Online-Tool und kann darüber einzelne Q-Werkzeuge käuflich erwerben oder eine Q-Zertifizierung angehen.

(2) Rücktritt und Stornierung

Bei verhinderter Teilnahme ist eine umgehende schriftliche Abmeldung erforderlich. Bei kurzfristigen Stornierungen (weniger als 14 Tage vor Seminarbeginn) berechnet der LTV Stornierungsgebühren in Höhe von 80% des Seminarpreises. Teilnehmer, die nicht zum Seminar erscheinen oder keinen Ersatzteilnehmer benennen, sind grundsätzlich zur Zahlung des vollen Rechnungsbetrages verpflichtet. Nach dem Seminar erhält der Teilnehmer die Rechnung.

Die Durchführung des Seminars ist an eine Mindestteilnehmerzahl gebunden. Spätestens 10 Tage vor Seminarbeginn wird mitgeteilt, ob das Seminar planmäßig stattfinden wird.

Bei einer zu geringen Teilnehmeranzahl sowie aufgrund unvorhersehbarer Umstände behält sich der LTV das Recht vor, das Seminar abzusagen. Ansprüche der Teilnehmer, insbesondere auf Ersatz von Reise- und Hotelkosten oder Arbeitsausfall, bestehen nicht. Bei Verhinderung eines angekündigten Dozenten behält sich der LTV vor für gleichwertigen Ersatz zu sorgen. Ein Wechsel des Dozenten berechtigt die Teilnehmer nicht zum Rücktritt vom Vertrag.

Der LTV ist berechtigt, Änderungen des Ablaufs des Seminars, der maximalen Teilnehmerzahl, des Seminarorts und des Seminarzeitraums vorzunehmen, sofern ein wichtiger Grund vorliegt und soweit die berechtigten Interessen der Teilnehmer hierdurch nicht erheblich beeinträchtigt werden.

Datenschutzbestimmungen

(1)

Der Teilnehmer willigt in die Speicherung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten in der Seminarverwaltung von ServiceQualität Deutschland e. V. (SQD), an die der Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V. (LTV) angeschlossen ist,



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

unter sämtlichen nachfolgend genannten Bedingungen ein.

Der Teilnehmer beauftragt den SQD e. V., den LTV und seinen IT-Dienstleister mit einer entsprechenden Dateneinsicht und Datenverarbeitung im Sinne der Seminarabwicklung, zur Bearbeitung der Anfragen der Teilnehmer sowie zur Zusendung späterer Informationen im Zusammenhang mit dem Seminar.

Der Teilnehmer hat jederzeit ein Recht auf kostenlose Auskunft, Berichtigung, Sperrung und Löschung seiner gespeicherten Daten.

(2)

Als Teilnehmerdaten werden die personenbezogenen Daten Anrede, Vorname und Nachname erfasst und gespeichert. Weitere personenbezogene Daten zum Teilnehmer werden nur erfasst und gespeichert, sollten diese freiwillig zusätzlich vom Teilnehmer eingegeben werden; dazu gehören Titel, Position im Unternehmen, persönliche Telefonnummer und personalisierte E-Mail sowie Mitteilung zur Anmeldung (z.B. Allergien und Unverträglichkeiten bzgl. der Seminarversorgung).

(3)

Vom Unternehmen werden Firmierung, Kontaktdaten, Unternehmensgröße und Branche verbindlich erfasst und gespeichert.

(4)

Der LTV behält sich das Recht vor, gespeicherte Daten an Dritte, insbesondere an weitere Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten weiterzugeben. Zudem werden Ihre personenbezogenen Daten an Kooperations- und Vertragspartner (Veranstaltungshäuser, Dozenten, Steuerberater) zu Zwecken der Semindurchführung und Abrechnung weitergegeben.

(5)

Der LTV behält sich das Recht vor, öffentlich in Wort und Bild über die Seminare zu berichten. Der Teilnehmer erklärt sich mit der Erstellung und Veröffentlichung von Bildern der Teilnehmer einverstanden.

(6)

Der Teilnehmer willigt ein, dass nach erfolgreicher Seminarteilnahme alle o. g. personenbezogenen Daten des Teilnehmers sowie des Unternehmens aus der Seminarverwaltung gelöscht und in eine Kundendatenbank (Umgangssprachlich auch



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Online-Tool genannt) von SQD e. V. überspielt werden.

Nach erfolgreicher Seminarteilnahme werden die Daten des Seminarteilnehmers in das Online-Tool des SQD e. V. überspielt. Zudem wird das Unternehmen im Online-Tool angelegt und bekommt eine entsprechende Kundennummer zugewiesen. Mit dieser hat das Unternehmen/ der Seminarteilnehmer Zugriff auf das Online-Tool und auf seine Daten. Datenzugriff auf die Daten des Online-Tools haben die Mitarbeiter des SQD e. V., die zuständige und damit verantwortliche Landeskoordinierungsstelle des Bundeslandes, in dem das Unternehmen des Teilnehmers sitzt, sowie der beauftragte IT-Dienstleister. Die für das jeweilige Bundesland zuständige Landeskoordinierungsstelle / Organisation ist auf www.q-deutschland.de/ueber-uns einsehbar.

(7)

Sollte sich das Unternehmen für den Kauf von einzelnen Q-Werkzeugen von SQD bzw. eine Zertifizierung von SQD vornehmen treten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Abwicklung von Q-Werkzeugen bzw. Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland“ in Kraft, die bereits an dieser Stelle zur Kenntnis genommen werden.

(8)

Die Speicherung der in Absatz (2) genannten Daten des Teilnehmers erfolgt im Absatz (6) genannten Online-Tool bis zum Widerruf, da der Titel Q-Coach an den Teilnehmer gebunden ist und nur so eine Überprüfung über das Vorhandensein der Ausbildung auch nach längerer Zeit noch gewährleistet werden kann.

(9)

Darüber hinaus werden die Daten aus dem Online-Tool zum Zwecke der zukünftigen Kunden- und Netzwerkpflge und für zukünftige Einladungen des LTV verwendet, wobei der Kunde dem jederzeit widersprechen kann.

(10)

Der Teilnehmer hat das Recht, seine Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt. Der Widerruf kann gegenüber dem ServiceQualität Deutschland (SQD) e. V. auf dem Wege der Briefpost zur Anschrift ServiceQualität Deutschland (SQD) e. V., Schillstraße 9, 10785 Berlin oder per E-Mail an info@q-deutschland.de erklärt werden.