

Informationen zum Q-Seminar



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Seminardaten

Nummer: BB_QI_2019_11_05
Datum: 04.11.2019 - 05.11.2019
Dozent: Lydia Albers

Seminarort

TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH
Am Neuen Markt 1 - Kabinetthaus - 2. OG, Saal 2.02
14467 Potsdam
E-Mail: seminare@tourismusakademie-brandenburg.de
Internet: www.tourismusakademie-brandenburg.de

Tagesablauf

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

2. Tag
Seminarbeginn: 9:30 Uhr
Seminarende: 15:00 Uhr
mit einer Kaffeepausen und einer Mittagspause

Sie lernen ...
wie der Kunde Ihre Dienstleistung wahrnimmt.
wie Sie Verbesserungen in Ihrem Betrieb anstoßen.
wie Sie mit kreativen Methoden Erlebnisqualität schaffen.
wie Sie mit unseren Werkzeugen Ihre Servicequalität optimieren.
wie Sie Serviceideen mit uns in Ihrem Betrieb umsetzen.

Hotel

Für eine evtl. Übernachtung während des Seminars empfehlen wir Ihnen folgendes Hotel:

Hotel: Unterkunft in Potsdam / Brandenburg
Anschrift: Ort
nach Wahl
Tel: 0331-2004747
E-Mail: service@reiseland-brandenburg.de
Internet: www.reiseland-brandenburg.de



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Bei der Suche nach einer geeigneten Unterkunft stehen Ihnen gern die Kolleg(inn)en vom Informations- und Vermittlungsservice zur Verfügung; Montag bis Freitag von 9 bis 18 Uhr.

Anmerkungen

Im Seminarpreis sind umfangreiche Seminarunterlagen, die Kaffeepausen, das Mittagessen und die Getränke enthalten.

Die vollständige Seminarteilnahme ist Voraussetzung für den Erhalt der Q-Coach Teilnahmebestätigung. Damit sind Sie berechtigt, einen Antrag zur Zertifizierung Ihres Betriebes nach dem System ServiceQualität Deutschland zu stellen.

Gern können Sie zum Austausch mit anderen Seminarteilnehmern Visitenkarten und ein wenig Prospektmaterial zum Seminar mitbringen.

Stornierungsbedingungen:

Bei kurzfristigen Stornierungen - weniger als 7 Tage vor Seminarbeginn - berechnen wir die Hälfte des Seminarpreises.

Ansprechpartner

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

Tourismusakademie Brandenburg c/o TMB Doreen Ludwig
Am Neuen Markt 1
14467 Potsdam

Tel: 0331-29873-787

Fax: 0331-29873-781

E-Mail: seminare@tourismusakademie-brandenburg.de

Internet: www.tourismusakademie-brandenburg.de

Datenschutzbestimmungen

Datenverarbeitung / Datenschutz

(1)

Der Teilnehmer willigt in die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten in der Seminarverwaltung von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., an die die Tourismusakademie Brandenburg (TAB) c/o TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH angeschlossen ist, unter sämtlichen nachfolgend genannten Bedingungen ein. Der Teilnehmer beauftragt den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., die TAB und ihren IT-



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Dienstleister mit einer entsprechenden Dateneinsicht und Datenverarbeitung im Sinne der Vertragsabwicklung.

(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 des Teilnehmers werden Firmierung, Kontaktdaten, Unternehmensgröße und Branche verbindlich erfasst und gespeichert.

(4)

Die TAB behält sich das Recht vor, gespeicherte Daten an Dritte, insbesondere an weitere Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten weiterzugeben.

(5)

Die TAB 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)

Nach erfolgreicher Seminarteilnahme wird das Unternehmen im Online-Tool des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. angelegt und bekommt eine entsprechende Kundennummer zugewiesen. Mit dieser hat der Seminarteilnehmer Zugriff auf das Online-Tool und auf seine Daten.

Datenzugriff auf die Daten des Online-Tools haben die Mitarbeiter des ServiceQualität Deutschland (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.



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

(7)

Darüber hinaus werden die Daten aus der Kundendatenbank (Online-Tool) zum Zwecke der zukünftigen Kundenbetreuung und Kundenpflege verwendet, wobei der Kunde dem jederzeit widersprechen kann.

(8)

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 info@q-deutschland.de erklärt werden.