

# Informationen zum Q-Seminar



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Seminardaten

Nummer: SN\_Q4\_2019\_05\_11

Datum: 05.11.2019 - 06.11.2019

## Seminarort

Konferenz-Center Dresden Airport

Wilhelmine-Reichard-Ring 1

01109 Dresden

E-Mail: [konferenzcenter@dresden-airport.de](mailto:konferenzcenter@dresden-airport.de)

Internet: [www.dresden-airport.de](http://www.dresden-airport.de)

## Tagesablauf

1.Tag:

Seminarbeginn: 09.00 Uhr

Ende des 1. Tages: 17:30 Uhr

2. Tag

Seminarbeginn: 08.30 Uhr

Ende des Seminars: ca. 14.00 Uhr

Die Mittagspause und die Kaffeepausen können individuell vom Dozent/Dozentin durchgeführt werden.

## Anmerkungen

1. Im Seminarpreis sind die Kaffeepausen, das Mittagessen und die Getränke im Seminarraum enthalten. Die Speisen und Getränke am Abend sind von jedem Teilnehmer selbst zu zahlen.

2. Bitte überprüfen Sie unbedingt die Schreibweise Ihres Vor- und Zunamens und teilen Sie uns eventuelle Fehler möglichst vor Seminarbeginn mit. So können Fehler auf Ihrem Namensschild und Zertifikat vermieden werden.

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

4. Um das Netzwerk der QualitätsCoaches in Sachsen weiter zu spinnen und Ihnen die Möglichkeit zu geben, auch nach dem Seminar noch miteinander im QualitätsAustausch zu bleiben, wird an alle Seminarteilnehmer ein Kontaktblatt mit Namen der Teilnehmer nebst Unternehmensadresse sowie E-Mail- und Telefonkontakt ausgegeben. Sollten Sie



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

die derartige Verwendung Ihrer Kontaktdaten nicht wünschen, bitten wir Sie uns dies schnellstmöglich mitzuteilen.

5. Wir möchten Sie bitten, im Falle einer gewünschten Übernachtung die Buchung selbst im Hotel oder in einer von Ihnen gewählten Unterkunft vorzunehmen.

### **Ansprechpartner**

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

Landestourismusverband Sachsen e.V.  
Messering 8 // Haus F  
01067 Dresden  
Tel: 0351-4919117  
Fax: 0351 49191-29  
E-Mail: [krueger@ltv-sachsen.de](mailto:krueger@ltv-sachsen.de)  
Internet: [www.ltv-sachsen.de/sqd](http://www.ltv-sachsen.de/sqd)

### **Teilnahmebedingungen**

Die Teilnahmegebühr wird vor Seminarbeginn in Rechnung gestellt. Bei kurzfristigen Stornierungen (weniger als 14 Tage vor Seminarbeginn) wird die Hälfte, bei Nichterscheinen der komplette Seminarpreis berechnet. Es besteht die Möglichkeit, einen anderen Teilnehmer als Ersatz zu stellen.

Die Rechnung wird Ihnen per E-Mail zugesandt. Falls Sie eine abweichende Rechnungsadresse bei der Anmeldung noch nicht angegeben haben, teilen Sie uns diese zeitnah mit, ebenso falls Sie die Rechnung postalisch benötigen.

### **Datenschutzbestimmungen**

Informationen zur Datenverarbeitung / Datenschutz

(1)

Der Teilnehmer willigt in die Speicherung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten in der Seminarverwaltung von ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., an die der Landestourismusverband Sachsen e.V. (LTV SACHSEN) angeschlossen ist, sowie der Datenbank des LTV SACHSEN ein. Der Teilnehmer beauftragt den ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V., den LTV SACHSEN und seinen IT-Dienstleister mit einer entsprechenden Dateneinsicht und Datenverarbeitung im Sinne der Vertragsabwicklung sowie zur Bearbeitung der Anfragen des Kunden.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

(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.

(3)

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

(4)

Der LTV SACHSEN behält sich das Recht vor, gespeicherte Daten an Dritte, insbesondere an weitere Teilnehmer in Form von Teilnehmerlisten weiterzugeben, sofern nicht ein ausdrücklicher Widerspruch des Teilnehmers vorliegt.

(5)

Der LTV SACHSEN 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. Der Teilnehmer kann diese Einwilligung jederzeit schriftlich widerrufen.

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

Mit dem Datentransfer wird das Unternehmen im Online-Tool des ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V. angelegt und bekommt eine entsprechende Kundennummer zugewiesen. Mit dieser hat das Unternehmen 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](http://www.q-deutschland.de/ueber-uns) einsehbar.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

(7)

Sollte sich das Unternehmen für den Kauf von einzelnen Q-Werkzeugen von ServiceQualität Deutschland bzw. eine Zertifizierung von Service Qualität Deutschland vornehmen treten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Abwicklung von Q-Werkzeugen bzw. Zertifizierung nach ServiceQualität Deutschland“ in Kraft.

(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 der Kundendatenbank (Online-Tool) zum Zwecke der zukünftigen Kundenbetreuung und Kundenpflege (u.a. Kontaktaufnahme durch Dozent, LTV SACHSEN) verwendet, wobei der Kunde dem jederzeit widersprechen kann.

Stand: 30.05.2018