

Tagungsort

- ◆ Die Veranstaltungen finden statt am

07. Dezember 2005 in der

Domäne Groschwitz
Groschwitz Nr. 1
07407 Rudolstadt
Fon (03672) 31 36 51

08. Dezember 2005 im

Reiterhof Nucke
Gerhart-Hauptmann-Str. 19
99706 Sondershausen/Thüringen
Fon (03632) 60 22 13
Fax (03632) 60 22 73
e-mail nucke@h-h-c.de
www.nucke.h-h-c.de

Anmeldung

- ◆ Wir erbitten Ihre Anmeldung bis zum 28.11.2005. Als Bestätigung für Ihre Anmeldung erhalten Sie nach dem 28.11.2005 eine Teilnehmerliste, die Ihnen ggf. dabei hilft, Fahrgemeinschaften zu bilden.

Anmeldungen bitte an:

Frau Anke Pannasch
Landesarbeitsgemeinschaft
"Ferien auf dem Lande in Thüringen" e.V.
Alfred-Hess-Straße 8
99094 Erfurt
Fon (0361) 26 25 32 30
Fax (0361) 26 25 32 25
E-Mail fadl@tbv-erfurt.de

Tagungsgebühr

- ◆ Verpflegung in der Tagungsstätte ist kostenfrei, jedoch können diese Kosten für Mitarbeiter/-innen des öffentlichen Dienstes oder für hauptamtliche Mitarbeiter/-innen von Verbänden nicht übernommen werden.
- ◆ **Tagungsgebühr: 10,00 Euro**
- ◆ Wir bitten, die Tagungsgebühr rechtzeitig auf das Konto "Agrarsoziale Gesellschaft e.V." Konto-Nr. 1087 006 (BLZ 260 500 01) bei der Sparkasse Göttingen, Stichwort: "Service-Seminar Thüringen" einzuzahlen. Eine Quittung über den Tagungsbeitrag kann auf Wunsch ausgestellt werden. Die Erstattung der Tagungsgebühr ist nur bei Rücktritt bis fünf Tage vor Tagungsbeginn möglich!

Informationen

- ◆ Weitere Informationen:
Agrarsoziale Gesellschaft e.V.
Kurze Geismarstraße 33
37073 Göttingen
fon (0551) 49 709 -0
fax (0551) 49 709 -16
Michael Busch (Durchwahl: 49 709-35)
e-mail info@asg-goe.de

Die Programme der Zentralen Informationsveranstaltungen finden Sie auch auf unserer Web-Site: www.asg-goe.de

Wegbeschreibung

- ◆ **Groschwitz:**

- ◆ **Sondershausen:**

In Sondershausen fahren Sie nun Richtung Nordhausen. Sehen Sie dann zur linken Hand an einer Ampel einen Aldi-Markt und einen Ford-Händler biegen Sie links ab. Die nächste dann rechts. Der folgende Parkplatz gehört zum Reiterhof & Pension Nucke.

ASG
Agrarsoziale Gesellschaft e.V.

Zentrale Informationsveranstaltung

in Zusammenarbeit mit
der Landesarbeitsgemeinschaft
"Ferien auf dem Lande in Thüringen" e.V.

Einladung

Service mit Qualität – (k)eine Selbstverständlichkeit im Landurlaub?

- 1. Veranstaltung:**
07. Dezember 2005
Tagungsort: Domäne Groschwitz
- 2. Veranstaltung:**
08. Dezember 2005
Tagungsort: Sondershausen

Einladung

Die Qualität unseres touristischen Angebots ist entscheidend dafür, dass Gäste sich bei uns wohl fühlen. Immer mehr gehört hierzu nicht nur ein gut ausgestattetes Zimmer sondern auch eine hohe Qualität der Dienstleistungen, die der Gast während seines Urlaubs in Anspruch nimmt. Insbesondere die Schnittstellen von einer vorgelagerten zu einer nachgelagerten Dienstleistung verlangen Beachtung; hier ist es entscheidend, dass die Qualität für die gesamte Servicekette sichergestellt wird.

Inzwischen sind sieben Bundesländer dem Vorbild der Schweiz gefolgt und haben eine Qualitätsoffensive zur Servicequalität gestartet, um zu einer nachhaltigen Verbesserung der touristischen Angebote und Dienstleistungen zu gelangen.

In unserer Veranstaltung wollen wir nicht nur über das neue „ServiceQualität Gütesiegel“ informieren sondern auch über Möglichkeiten einer höheren Dienstleistungsqualität im Landtourismus sprechen. Darüber hinaus wollen wir die Kommunikation mit den (nicht immer einfachen) Kunden etwas beleuchten, die im unmittelbaren Zusammenhang mit dem o.g. Thema steht.

Wir danken an dieser Stelle dem Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft für die freundliche Unterstützung.

Göttingen, Oktober 2005

Dipl.-Ing. agr. Michael Busch
Agrarsoziale Gesellschaft e.V.

1. Veranstaltung in Groschwitz am Mittwoch, 07. Dezember 2005
2. Veranstaltung in Sondershausen am Donnerstag, 08. Dezember 2005

(Die Inhalte der beiden Veranstaltungen sind gleich!)

09.00 Uhr
Begrüßung, Einführung

9.20 Uhr
Erfahrungen der Teilnehmer zum Thema
Qualität beim Service – Kartenabfrage –

9.50 Uhr
Qualitätssiegel für Servicequalität – ein neuer
Trend im Tourismus in Deutschland?

Dirk ELLINGER,
Geschäftsführer HOGA Förderverein Thüringen e.V.

12.00 Uhr Mittagessen

13.15 Uhr
Dienstleistungsqualität im Landtourismus – ein
Qualitätsmerkmal!

Evelyn SASS,
Tourismusentwicklung und Erschließung alternativer
Einkommensquellen, Neustadt-Glewe

14.45 Uhr Pause

15.15 Uhr
Dienstleistungsqualität im Landtourismus – ein
Qualitätsmerkmal! -Fortsetzung-

Evelyn SASS,
Tourismusentwicklung und Erschließung alternativer
Einkommensquellen, Neustadt-Glewe

16.45 Uhr
Abschluß der Veranstaltung

* Konzept und Zielsetzungen * Stand der Umsetzung in Deutschland * Übertragbarkeit auf den Landurlaub/Bauernhofurlaub * Umsetzung und Kosten * Erfahrungen mit Qualitätsmodellen in anderen Bundesländern

*Wachsende Erwartungshaltung bei Gästen * Kundenorientierung, professionelles Kundenmanagement * Kundenkommunikation: vom Erstkontakt bis zur Abreise * Der Umgang mit schwierigen Kunden * Kundenbindung durch guten Service. Wo fängt Service an – wo hört er auf?
* Dienstleistungskette

* Touristische Angebote entsprechend neuer Freizeittrends
* Überregionale Zusammenarbeit von Anbietern und Innenmarketing * Beispiele aus der Praxis