

Schleswig-Holstein  
Tourismus 2006

Für Vermieter,  
Dienstleister,  
Entscheidungsträger

# Seminare Vorträge



## Seminare und Vorträge Tourismus – 2006

ist ein gemeinsames Projekt zur touristischen Weiterbildung, welches vom Projektmanagement zur Umsetzung des Tourismusentwicklungskonzeptes für die Region Ostholstein/Plön in Abstimmung mit dem Ostsee-Holstein-Tourismus e.V. entwickelt wurde.

### Seminar**PLANUNG UND -ORGANISATION**

Projektmanagement zur Umsetzung des Tourismusentwicklungskonzeptes der Kreise Ostholstein und Plön

- Entwicklungsgesellschaft Ostholstein mbH (egoh),  
Röntgenstraße 1, 23701 Eutin
- Kreisverwaltung Plön, Amt für Finanzen und Wirtschaftsförderung, Hamburger Straße 17/18, 24306 Plön

### Seminar**KOORDINATION**

- Entwicklungsgesellschaft Ostholstein mbH, Röntgenstraße 1,  
23701 Eutin, Tel. 0 45 21-80 85 90, Fax 0 45 21-80 85 93,  
E-mail: oh-tourismus@egoh.de, www.egoh.de

## **INHALTS**verzeichnis

Informatives und Organisatorisches ..... 2

### Seminare

<b>1</b>	Let's talk english .....	3
<b>2</b>	Beschwerdemanagement .....	4
<b>3</b>	Selbstmanagement als Schlüssel zum Erfolg .....	5
<b>4</b>	Radtouren erfolgreich (durch)föhren .....	6
<b>5</b>	Coaching für Mitarbeiterinnen im Tourismus .....	7
<b>6</b>	Geheimtipps für Sie und Ihre Gäste .....	8
<b>7</b>	Informationsveranstaltung für Politik und Wirtschaft ...	9
<b>8</b>	Tourismustag Ostholstein/Plön .....	10
<b>9</b>	Magic Moments für Sie und Ihre Gäste .....	11
	Teilnahme, Seminarkosten und Teilnahmebedingungen .....	12
	Anmeldeformular .....	13

### Impressum

Herausgeber: Entwicklungsgesellschaft Ostholstein mbH, Eutin  
Konzept/Layout: Liebmann Feine Grafik, Lübeck  
Druck: RUN-Druckerei GmbH, Sereetz

# 1



Let's talk english

## Touristiker stellen sich auf internationale Gäste ein

Im Tourismus sind englische Sprachkenntnisse heutzutage ein Muss. Dieser Kurs dient dazu, bereits vorhandene Kenntnisse der englischen Sprache fachbezogen weiter zu entwickeln und durch spezielles Vokabular und typische Gesprächssituationen des touristischen Alltags zu ergänzen. Die Seminarteilnehmer erhalten umfassende Informationen über landestypische Gepflogenheiten und Verhaltensweisen, um so auf die Wünsche der internationalen Gäste besser eingehen zu können.

Als Abschlussveranstaltung ist eine Kurzreise nach London geplant – neu erworbene Kenntnisse können so gleich in der Praxis ausprobiert werden, u. a. bei Besichtigung eines Hotel- bzw. Gastronomiebetriebes. Die Durchführung der Reise ist jedoch abhängig von der Verfügbarkeit günstiger Flüge und kann erst nach Eingang aller Anmeldungen bestätigt werden.

### Inhalte:

- Warum ist der erste Eindruck so entscheidend?
- Kulturelle Unterschiede in England, Skandinavien und anderen Nationen
- Die wichtigsten englischen Grundbegriffe im touristischen Alltag
- Englisch sprechen: Reservierungsgespräch, Begrüssung, Verabschiedung, Ausflusstipps, Serviceleistungen, Beschwerden, etc.
- Englisch schreiben: Bausteine für Korrespondenz zu verschiedenen Anlässen, hausinterne Informationen, Speisekarten, etc.

### Zielgruppe:

private und gewerbliche Gastgeber, touristische Dienstleister, MitarbeiterInnen der touristischen Marketingorganisationen

### Referentin:

Julia Beckmann,  
Beckmann Personal Management Training, München

### Termine:

jeweils montags 27. Februar, 6., 13. und 20. März 2006  
am 27. März 2006 evtl. Kurzreise nach London, ganztags

**Anmeldeschluss:** 23. Januar 2006

**Zeit:** von 17.00 Uhr bis 21.00 Uhr

**Ort/Raum:** Eutin/Gewerbezentrum

**Kosten:** € 179,- pro TeilnehmerIn für 4 Abende

Die Kosten für die Kurzreise (Flug, Transfer) werden separat berechnet und betragen voraussichtlich € 120,-. Nicht eingeschlossen sind die persönlichen Ausgaben für Speisen und Getränke.

# 2



Vom Konflikt zur Kundenzufriedenheit

## Beschwerdemanagement – eine Chance zur Kundenbindung

Wer mit Kunden/Gästen umgeht kennt die Situation. Ein Kunde beschwert sich mehr oder weniger laut, erregt oder unfreundlich. Gelingt es Ihnen, immer höflich, sachlich aber auch bestimmt zu bleiben?

Das Seminar vermittelt, wie Sie mit unbequemen Kunden sicher umgehen, Reklamations- und Beschwerdegespräche souverän führen und aus einem reklamierenden einen zufriedenen und möglichst einen Stammkunden machen. In Rollenspielen werden die erlernten Methoden der Konfliktbewältigung praxisnah gefestigt.

- Inhalte:**
- Persönlicher Check-Up:  
Wie ist Ihre Einstellung zum Kunden/Gast?  
Wie ist Ihre Einstellung zu Reklamationen und Beschwerden?
  - Kunden-/Gästetypen und Charaktere  
Wie analysiere ich den Kunden/Gast?  
Typologie und Charakterkunde  
Körpersprachliche Merkmale
  - Reklamations- und Beschwerdegespräche souverän führen  
Wie gehe ich auf Einwände und Widerstände des Kunden/Gastes positiv ein?  
In 7 Schritten zum Erfolg  
Umgang mit Fehlern und Schuldzuweisungen  
Wütende Kunden/Gäste „einfangen“
  - Reklamationen und Beschwerden nachbearbeiten
  - Rollenspiele

**Zielgruppe:** private und gewerbliche Gastgeber, Dienstleister aus Tourismus und Wirtschaft, die im direkten Kunden-/Gästekontakt stehen

**Referentin:** Dipl. Betriebswirtin (FH) Renate Linkenbach, Personaltraining + Marketingberatung, Bielefeld

**Termin:** Donnerstag, 16. März 2006

**Anmeldeschluss:** 9. Februar 2006

**Zeit:** von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr

**Ort/Raum:** Eutin/Gewerbezentrum

**Kosten:** € 149,- pro TeilnehmerIn



Wer motiviert den Chef, die Chefin?

# Selbstmanagement als Schlüssel zum Erfolg

Neue Aufgabenfelder, hohe Anforderungen und noch höhere Erwartungen bestimmen zunehmend den Alltag von Führungskräften. Sie machen ihr Unternehmen fit für wirtschaftliche Veränderungen, setzen neue Maßnahmen um, motivieren ihre MitarbeiterInnen zu Spitzenleistungen und stehen als Ansprechpartner für Alle und Jeden zur Verfügung. Doch was ist mit der eigenen Motivation? Die bleibt bisweilen auf der Strecke, vor allem, wenn keine Zeit mehr ist für die Dinge, die im beruflichen und privaten Leben wirklich wichtig sind.

Dieses Seminar vermittelt Ihnen Techniken, wie Sie Ihre Zeit besser nutzen und Ihren Alltag zielorientierter und damit auch erfolgreicher organisieren können. Gezielte Eigenmotivation sowie ein konsequentes Zeit- und Selbstmanagement ermöglichen die optimale Nutzung Ihrer eigenen Ressourcen und führen so zu mehr Effizienz aber auch mehr Zufriedenheit in Ihrem Arbeitsalltag.

- Inhalte:**
- Konsequentes Zeit- und Selbstmanagement
  - Positiven Stress erkennen und nutzen
  - Den persönlichen Arbeitsstil erkennen und optimieren
  - Selbstmotivation

**Zielgruppe:** Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

**Referent:** Carmen Beckmann,  
Beckmann Personal Management Training, München

**Termin :** Donnerstag, 30. März 2006

**Anmeldeschluss:** 23. Februar 2006

**Zeit:** von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr

**Ort/Raum:** Hof am Wege, Liensfeld bei Eutin

**Kosten:** € 149,- pro TeilnehmerIn

# 4



Mit Gästen unterwegs

## Radtouren erfolgreich (durch) führen

Der Ostsee-Holstein-Tourismus e.V. (OHT) spricht zukünftig im Rahmen seines Themenmarketings verstärkt die Zielgruppe der Radfahrer an und ist daher um die ständige Verbesserung der Angebote und Services in der Region bemüht.

Immer mehr Menschen sind in ihrer Freizeit und besonders im Urlaub mit dem Fahrrad unterwegs. Sie radeln gern in Gruppen auf organisierten Touren und möchten ihren Urlaubsort und die nähere Umgebung per Drahtesel entdecken. Aus diesem Grund steigt die Nachfrage nach organisierten und geführten Touren von Jahr zu Jahr und somit auch die Nachfrage nach kompetenten Radtourenbegleitern.

Die Durchführung von geführten Radtouren ist eine reizvolle, aber auch verantwortungsvolle Aufgabe. Geschultes Personal ist die Voraussetzung für eine erfolgreiche Tour und somit auch für zufriedene und wiederkehrende Gäste. Nutzen Sie die Gelegenheit zur Ausbildung bzw. Schulung eines Radtourenbegleiters in Ihrem Ort. Dieses Seminar gibt Antworten auf die Fragen: Wie erreiche ich, dass es eine erfolgreiche Veranstaltung wird? Was muss ich bei geführten Radtouren beachten? Wie gehe ich mit Pannen und anderen Widrigkeiten um?

- Inhalte:**
- Vorbereitung auf eine Radtour
  - Verhalten am Startpunkt
  - Durchführung der Radtour
  - Abschluss der Radtour
  - Umgang mit Störungen
  - Rechtliche Aspekte
  - Mitzuführende Hilfsmittel

**Zielgruppe:** TourenleiterInnen der touristischen Marketingorganisationen, private Radtourenanbieter

**Referent:** Edwin Süselbeck,  
Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club  
Schleswig-Holstein e.V., Kiel

**Termin :** Mittwoch, 26. April 2006

**Anmeldeschluss:** 5. April 2006

**Zeit:** von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr

**Ort/Raum:** Eutin/Gewerbezentrum

**Kosten:** € 79,- pro TeilnehmerIn

# 5



**Herausforderungen annehmen –  
Fit(nesskurs) für den beruflichen Alltag**

## **Coaching für Mitarbeiterinnen im Tourismus**

Im Tourismus ist Frauenpower angesagt. Der Beschäftigungsanteil von Frauen, vor allem im Gast- und Beherbergungsgewerbe sowie im Bereich der Tourismusmarketing-Organisationen, ist überproportional hoch. Dabei stehen Frauen immer wieder vor besonderen Herausforderungen. Sie sollen viele Dinge gleichzeitig bewältigen, alles richtig und schnell erledigen. Und alles kommt selbstverständlich auf einmal. Wie lassen sich solche Situationen steuern, wie ist damit umzugehen?

Dieses Seminar wird ganz speziell für Frauen angeboten, um deren spezifischen Potenzialen, Vorgehensweisen und Verhaltensmustern gerecht zu werden. Dabei werden Strategien zur Optimierung der eigenen Fähigkeiten und für mehr Durchsetzungskraft entwickelt sowie Mut zum eigenverantwortlichen Arbeiten geweckt.

Ziel ist es, dadurch eine höhere Effizienz und Arbeitszufriedenheit zu erzielen. Denn Wertschöpfungsprozesse in einem Unternehmen lassen sich nur verbessern, wenn sie von den Mitarbeitern gestaltet werden.

- Inhalte:**
- Stress reduzieren – Arbeit organisieren
  - Ohne Wertschätzung keine Wertschöpfung
  - Zusammenarbeit mit Kollegen und Chef produktiv gestalten
  - Interne Dienstleistungsebene – die eigene Rolle im System verstehen
  - Argumentieren ohne zu verlieren – partnerschaftliche Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg
  - Erarbeiten eines persönlichen Maßnahmenkataloges

**Zielgruppe:** Mitarbeiterinnen im Tourismus

**Referent:** Lothar Lehrmann,  
Management Consulting & Training, Scharbeutz

**Termin :** Mittwoch, 3. Mai 2006

**Anmeldeschluss:** 12. April 2006

**Zeit:** von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr

**Ort/Raum:** Eutin/Gewerbezentrum

**Kosten:** € 89,- pro Teilnehmerin

# 6



**Entdecken Sie Lübeck und Travemünde –  
die Königin der Hanse und ihre schönste Tochter**

## **Geheimtipps für Sie und Ihre Gäste**

In Travemünde schnuppern Sie „weite Welt“ und bewundern unter fachkundiger Führung eines echten Seemanns die 56 hohen Masten der imposanten Viermastbark „Passat“. Lernen Sie auf einem Zwischenstopp das malerische Fischerdörfchen Gothmund mit seinen reizenden reetgedeckten Häuschen kennen und beobachten Sie das Treiben auf Lübecks „Lebensader“, der Trave. Bei einem Spaziergang durch die berühmten Gänge und Höfe Lübecks erleben Sie die kleine abgeschlossene Welt der Gangbuden. Tauchen Sie danach ein in die einmalige Backsteinarchitektur und erklimmen Sie das höchste Backsteingewölbe der Welt. Bei einer Führung durch die Gewölbe und Türme von St. Marien zu Lübeck bewundern Sie die phantastische Aussicht auf die historische Altstadtinsel. Von schwindelnden Höhen wieder auf den Boden zurückgekehrt, genießen Sie Kaffee und Kuchen in ganz besonderem Ambiente.

- Zielgruppe:** Counterkräfte sowie Gastgeber und Dienstleister im Tourismus
- Termin :** Donnerstag, 11. Mai 2006
- Anmeldeschluss:** 6. April 2006
- Zeit:** 9.30 Uhr bis ca. 17.30 Uhr
- Abfahrtsort:** Parkplatz Yachthafen Travemünde  
danach gemeinsame Weiterfahrt mit dem Bus
- Kosten:** € 35,- pro TeilnehmerIn  
inkl. Frühstücks-, Mittagsimbiss und Kaffeepause





## Informationsveranstaltung für Politik und Wirtschaft

# Tourismusentwicklungskonzept für die Region Ostholstein/Plön

Das Tourismusentwicklungskonzept für die Region Ostholstein/Plön ist seit 1999 der touristische Handlungsleitfaden für die Region Ostholstein/Plön und hat sich seither als Handlungsgerüst erwiesen, das im besten Sinne als wegweisend zu bezeichnen ist. Die Umsetzung der daraus resultierenden Projekte hat die Tourismusentwicklung in den Kreisen nachhaltig beeinflusst und gefördert.

Ein sich stetig verändernder touristischer Markt, geänderte gesellschaftliche Rahmenbedingungen und nicht zuletzt die neuen Organisationsstrukturen im Tourismus unserer Region machten allerdings eine Überarbeitung und Fortschreibung des Konzeptes notwendig.

Die Ergebnisse dieses Fortschreibungsprozesses werden von Herrn Prof. Dr. Martin Lohmann vorgestellt. Zum einen zeigt das neue Tourismusentwicklungskonzept kurzfristige Handlungserfordernisse auf aber es werden auch langfristige Strategien zur Sicherung der touristischen Wettbewerbsfähigkeit unserer Region festgelegt.

**Zielgruppe:** PolitikerInnen, die in den Kommunen und Regionen Verantwortung für die wirtschaftliche Entwicklung des Tourismus tragen

**Referent:** Prof. Dr. Martin Lohmann,  
N.I.T. Kiel

**Termin :** Mittwoch, 31. Mai 2006

**Anmeldeschluss:** 3. Mai 2006

**Zeit:** von 17.30 Uhr bis 20.00 Uhr  
Im Anschluß besteht bei einem gemeinsamen Imbiss die Gelegenheit zu weiteren fachkundigen Gesprächen.

**Ort/Raum:** Eutin/Sparkasse

**Kosten:** € 25,- pro TeilnehmerIn



Neue Eindrücke, neue Visionen, neue Energie

## Tourismustag Ostholstein/Plön

Bei Drucklegung des Seminarprogramms waren die Planungen für den Tourismustag noch nicht abgeschlossen. Fest steht aber – er wird in der bewährten Form stattfinden: Information, Kommunikation, Kulinarisches, Kontakte, ein ansprechendes Ambiente – das Erfolgsrezept für einen interessanten und unterhaltsamen Nachmittag. Die Einladungen mit dem genauen Programmablauf werden rechtzeitig versandt.

- Zielgruppe:** VertreterInnen aus den Bereichen Tourismus, Wirtschaft und Politik
- Termin:** Mittwoch, 27. September 2006
- Anmeldeschluss:** 30. August 2006
- Zeit:** von 14.30 Uhr bis 18.00 Uhr  
ab 18.00 Uhr Imbiss und geselliges Beisammensein
- Ort:** im Kreis Plön  
(der genaue Veranstaltungsort stand bei Drucklegung noch nicht fest)
- Kosten:** € 39,- pro TeilnehmerIn



**Urlaub beginnt im Kopf –  
neue Trendsegmente emotional verkaufen**

## **Magic Moments für Sie und Ihre Gäste**

Ein großer Vorteil der Privatvermietung ist der direkte Gästekontakt. Machen Sie diese Stärke zu Ihrem persönlichen Erfolgskonzept und erschließen Sie die neuen Marktsegmente Wellness, Gesundheitstourismus, Fitness etc. Das sind attraktive Trends auch für Privatvermieter. Erzielen Sie Wettbewerbsvorteile mit emotionalen Angeboten, die Sie selbst im Alltag leben und lieben. Begeistern Sie sich und Ihre Gäste mit Bewegungs-, Ernährungs- und Entspannungsprogrammen und vermitteln Sie Ihren Gästen somit nachhaltig ein Gefühl von Freude, Genuss und Wohlbefinden.

Erweitern Sie Ihre Möglichkeiten – mit kleinen Mitteln große Wirkung erzielen. Aktuelle Trends aufgreifen! Emotional verkaufen! Magic Moments entwickeln! Gesundes Leben genießen! Dieses Seminar zeigt Ihnen wie's geht.

- Inhalte:**
- Leben heißt Bewegung
  - Genuss und Gesundheit sind kein Widerspruch
  - Zeit für mich
  - Kunden emotional binden
- Zielgruppe:** private und gewerbliche Vermieter, touristische Dienstleister, MitarbeiterInnen der touristischen Marketingorganisationen
- Referentin:** Susanne Bimek, Gesundheitsberaterin, Damp Holding AG
- Termin :** Donnerstag, 9. November 2006
- Anmeldeschluss:** 19. Oktober 2006
- Zeit:** von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr
- Ort/Raum:** Eutin/Gewerbezentrum
- Kosten:** € 59,- pro TeilnehmerIn

## **Seminar**TEILNAHME

Für die Teilnahme an den Seminaren/Veranstaltungen melden sich die Seminarteilnehmer direkt oder über ihre/n Kurverwaltung, Tourist-Information, Verkehrsverein etc. bei der egoh an. Unbedingt zu beachten ist dabei der Anmeldeschluß.

## **Seminar**KOSTEN

Für die Seminare sind die **Kosten pro Teilnehmer** ausgewiesen, darin enthalten sind die Tagungsgetränke. Die Seminargebühren beinhalten die gesetzliche Mehrwertsteuer.

## **Seminar**TEILNAHMEBEDINGUNGEN

### **1. Anmeldung**

Die Anmeldungen zu den Bildungsmaßnahmen sind schriftlich abzugeben und werden von der Entwicklungsgesellschaft Ostholstein schriftlich bestätigt. Durch die Teilnahmebestätigung kommt der Vertrag zustande.

### **2. Rücktritt von der Anmeldung**

Die angemeldeten Teilnehmer haben das Recht, nach Abschluss des Vertrages ohne Angabe von Gründen zurückzutreten. Der Rücktritt muß schriftlich erklärt werden. Bei erklärtem Rücktritt wird eine Verwaltungspauschale (Rücktrittsgebühr) von € 20,- fällig. Das Rücktrittsrecht erlischt 14 Tage vor Beginn der Bildungsmaßnahme. Ab diesem Zeitpunkt ist die Teilnehmergebühr in voller Höhe zu entrichten.

### **3. Gebühren**

Die Gebührenschild der Teilnehmer entsteht mit der Teilnahmebestätigung. Die Teilnehmer verpflichten sich zur pünktlichen Bezahlung der Gebühren, die mit Zugang der Gebührenrechnung fällig werden. Bei verspäteter Zahlung kann eine Mahngebühr von € 2,- erhoben werden.

### **4. Absage der Bildungsmaßnahme**

Die Bildungsmaßnahme bzw. die Teilnahme an der Bildungsmaßnahme kann aufgrund einer Unterschreitung der Mindestteilnehmerzahl bzw. Überschreitung der zur Verfügung stehenden Plätze oder aus anderem wichtigen Grund abgesagt werden. Die Absage erfolgt spätestens 7 Tage vor Beginn der Bildungsmaßnahme.

## Anmeldung zur Seminar**TEILNAHME**

Bei Buchung mehrerer Seminare sowie Anmeldung mehrerer Teilnehmer bitte für jedes Seminar bzw. jede Person eine eigene Anmeldung ausfüllen.

Entwicklungsgesellschaft Ostholstein mbH

Karola Schalitz/Angelika Hartwig

Röntgenstraße 1, 23701 Eutin

Tel. 04521-80 85 90, Fax 04521-80 85 93, E-mail: oh-tourimus@egoh.de

### Anmeldung

zum Seminar Nr. \_\_\_\_\_ Titel: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Rechnungsanschrift: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Die Teilnahmebedingungen sind mir bekannt und werden von mir anerkannt.

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Stempel/Unterschrift