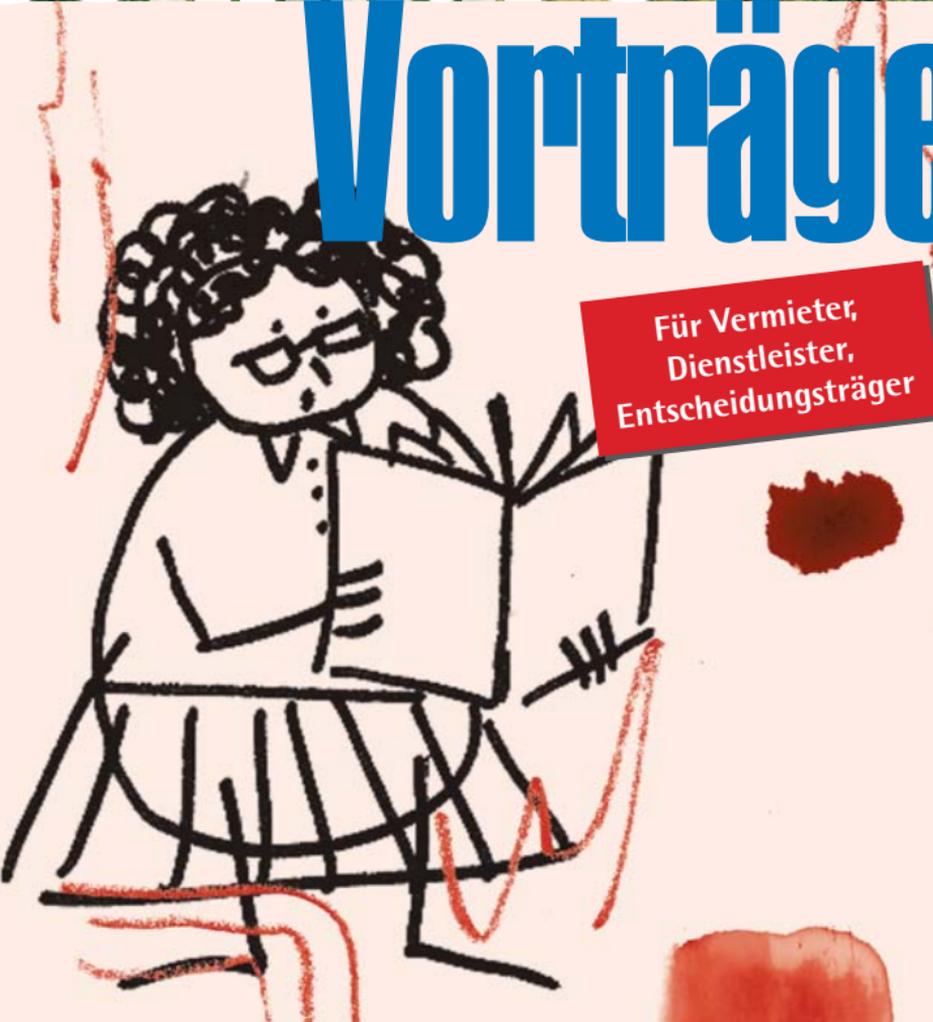


Schleswig-Holstein
Tourismus 2007



Seminare Vorträge



Für Vermieter,
Dienstleister,
Entscheidungsträger

Seminare und Vorträge Tourismus – 2007

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

Seminar**PLANUNG UND -ORGANISATION**

Projektmanagement zur Umsetzung des Tourismusentwicklungs-konzeptes 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

INHALTSverzeichnis

Informatives und Organisatorisches 2

Seminare

1	Let's talk more english	3
2	Verkaufstraining	4
3	Beschwerdemanagement	5
4	Serviceorientierung im Tourismus	6
5	Pressearbeit: Auf das Thema kommt es an	7
6	Geheimtipps für Sie und Ihre Gäste	8
7	Informationsveranstaltung für Politik und Wirtschaft	9
8	Tourismustag Ostholstein/Plön	10
9	Visuelle Menschenkenntnis – Psycho-Physiognomik	11
10	Interne Kommunikation optimal gestalten	12

Teilnahme, Seminarkosten, Anmeldung
und Teilnahmebedingungen 13

Impressum

Herausgeber: Entwicklungsgesellschaft Ostholstein mbH, Eutin
Konzept/Layout: Liebmann Feine Grafik, Lübeck
Titelfoto: M + T Markt und Trend GmbH, Neumünster, www. image-foto.de
Druck: RUN-Druckerei GmbH, Seretetz

1



Let's talk more english

Englisch für Touristiker – Aufbaukurs

In diesem Kurs werden die bereits vorhandenen Grundkenntnisse fachbezogen weiterentwickelt und um spezielles Vokabular des touristischen Alltags ergänzt. Damit Sie sich künftig noch besser auf internationale Gäste einstellen können wird mit Hilfe von Rollenspielen und Verhaltensübungen Ihre Sprechsicherheit verbessert.

Als Abschlussveranstaltung ist eine Kurzreise nach Dublin oder London geplant. Hier können bei einem Treffen mit Touristikern die neu erworbenen Kenntnisse gleich in der Praxis ausprobiert werden. Die Durchführung der Reise ist jedoch abhängig von der Verfügbarkeit günstiger Flüge und kann erst nach Eingang aller Anmeldungen bestätigt werden. Personen, die am Basisseminar nicht teilgenommen haben, jedoch über gute englische Sprachkenntnisse verfügen und ihr Wissen auffrischen und erweitern möchten, sind herzlich willkommen.

- Inhalte:**
- Auffrischen der bereits erworbenen/vorhandenen Englischkenntnisse
 - Rollenspiele mit Standardsituationen, z.B. Check-in, Beschwerden etc.
 - Schriftverkehr mit Bausteinen (Angebote, Reservierungen, Wegbeschreibungen)
 - Prospekt- und Angebotsgestaltung
 - Wortschatzerweiterungen und Konversationsübungen

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

Referentin: Julia Beckmann, Beckmann Personal Management Training, Hamburg/München

Termine: jeweils montags
19. und 26. Februar, 5. und 12. März 2007,
am 26. März evtl. Kurzreise, ganztags

Anmeldeschluss: 19. Januar 2007

Zeit: von 17.30 Uhr bis 20.30 Uhr

Ort/Raum: Eutin/Gewerbezentrum

Kosten: € 179,- pro TeilnehmerIn für 4 Abende
Die Kosten für die Kurzreise werden separat berechnet.



2

Die Lust am aktiven Verkauf(en)

Verkaufstraining – so wird der Interessent zum Kunden

Jeder Kunde, der sich bei Ihnen meldet, bedeutet bares Geld – sofern es Ihnen gelingt, ihn für Ihr Angebot zu begeistern.

Dieses Seminar vermittelt Ihnen Methoden und Techniken, wie Sie mit Einfühlungsvermögen und Verhandlungsgeschick den Kundenkontakt zielorientiert als gutes Beratungsgespräch beginnen lassen und ihn schließlich mit einem Vertragsabschluss erfolgreich beenden. Dabei ist es elementar wichtig, Gästewerwartungen richtig zu erkennen und zielbewusst darauf zu reagieren.

- Inhalte:**
- Basiswissen der Verkaufspsychologie
 - Information ist Agitation – emotionale Ansprache
 - Der Preis – wie sag ich's meinem Kunden?
 - Praxisnahe Übungen zu Verkaufsgesprächen – konsequent aber dennoch sympathisch
 - Kundenbindung bei der Verabschiedung – so bleiben Sie unvergesslich
 - Neue Ideen sind gefragt

Zielgruppe: MitarbeiterInnen im Verkauf aus allen Bereichen des Tourismus und der Dienstleistung

Referent: Frank Schauer, Betriebswirt (BA), Training und Beratung, Rellingen

Termin: Donnerstag, 1. März 2007

Anmeldeschluss: 8. Februar 2007

Zeit: von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Ort/Raum: Eutin/Gewerbezentrum

Kosten: € 129,- pro TeilnehmerIn



Vom Konflikt zur Kundenzufriedenheit

Beschwerdemanagement – eine Chance zur Kundenbindung

Gerade reklamierende Kunden bieten Ihnen und Ihren Mitarbeitern eine große Chance, Ihre Professionalität und Kundenorientierung unter Beweis zu stellen. Nutzen Sie dieses Potenzial, um Ihre Gäste nicht nur rasch aktiv zufrieden zu stellen, sondern auch, um deren Loyalität auf Dauer zu erhöhen.

Durch das Basis- und das Aufbauseminar erhalten Sie umfassende Kenntnisse im Reklamations- und Beschwerdemanagement und erlernen praxisnah Methoden der Konfliktbewältigung.

Inhalte:

- Basisseminar**
- Reklamationen und Beschwerden – Unterschiede
 - Kunden-/Gästetypen und Charaktere
 - Reklamations- und Beschwerdegespräche souverän führen
 - Was sag ich wenn?
 - Reklamationen und Beschwerden nachbearbeiten

- Aufbauseminar**
- Reklamationen und Beschwerden minimieren
 - Servicekettenanalyse und Gästebefragungen
 - Wie gehen Sie auf Einwände des Kunden positiv ein?
 - Tipps für die schriftliche Beantwortung von Reklamationen und Beschwerden
 - Rollenspiele und Gesprächsübungen

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

Termine: Basisseminar: Mittwoch, 14. März 2007
Aufbauseminar: Donnerstag, 15. März 2007

Anmeldeschluss: 7. Februar 2007

Zeit: von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Ort/Raum: Eutin/Gewerbezentrum

Kosten: € 159,- pro TeilnehmerIn je Seminartag
Die Seminare können auch einzeln gebucht werden.



4

**Kunden gewinnen, Kunden begeistern,
Kunden binden**

Serviceorientierung im Tourismus

Angesichts eines immer härter werdenden Wettbewerbs sind Gästehinwendung und Gästebetreuung die wirksamsten Instrumente, Kunden mit herausragenden Leistungen zu überzeugen und dauerhaft an sich zu binden.

Die Anforderungen an die Service- und Erlebnisqualität eines Angebotes sind gestiegen. Deshalb werden nur die Anbieter erfolgreich bestehen können, die sich konsequent an den Bedürfnissen ihrer Kunden orientieren und deren Erwartungen nicht nur erfüllen, sondern sogar übertreffen.

Neben theoretischen Grundlagen erarbeiten Sie in praktischer Gruppenarbeit Serviceregeln, spielen verschiedene Serviceleistungen durch und optimieren Serviceabläufe.

- Inhalte:**
- Berufung Dienstleister, „Let me entertain you“
 - Kunden kennenlernen – Vertrauen gewinnen
 - Serviceoptimierung in der Dienstleistungskette
 - Spitzenleistung von der Kontaktaufnahme bis zur Kundennachbetreuung
 - Tipps und Tricks zur Kundenbindung durch „Magic Moments“
 - Exkurs „Kennerschaftsmarketing“

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

Referent: Marcus Müller, Marketingleiter Damp GmbH

Termin: Donnerstag, 29. März 2007

Anmeldeschluss: 8. März 2007

Zeit: von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Ort/Raum: Eutin/Gewerbezentrum

Kosten: € 89,- pro TeilnehmerIn



Aufbaukurs Pressearbeit

Auf das Thema kommt es an

Wer im medialen Trubel auffallen will, muss überraschende Geschichten erzählen. In diesem Seminar sollen die Teilnehmer dafür sensibilisiert werden, die Einzigartigkeit ihrer Angebote, ihres Ortes, ihrer Region und damit das Potenzial an Geschichten zu erkennen. Nur so können die Möglichkeiten der nachrichtenagentur* genutzt und die Themen entsprechend kommuniziert werden.

Inhalte:

- Themen finden:
Welche Geschichten haben wir eigentlich?
Welche Geschichten haben wir noch nicht erkannt und noch nie erzählt?
- Themen personalisieren und regionalisieren:
Vom Aalräucher-Experten bis zum Zinngießer – wer macht was in unserem Urlaubsgebiet?
Was ist daran ungewöhnlich?
- Themen vereinfachen, zuspitzen und dramatisieren
Ungewöhnliche Blickwinkel – neue Reize
- Themen selbst setzen
Anlässe für Berichterstattung schaffen und durch Nachfolgegeschichten zum Gesprächsstoff machen

Zielgruppe:

MitarbeiterInnen der touristischen Marketingorganisationen sowie touristische Dienstleister

Referenten:

Joachim Barmwoldt, freiberuflicher Journalist
Ulrike Pech, Projektleiterin nachrichtenagentur*/
Pressesprecherin Tourismus-Agentur Schleswig-Holstein GmbH

Termin:

Donnerstag, 19. April 2007

Anmeldeschluss:

15. März 2007

Zeit:

von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Ort/Raum:

Eutin/Gewerbezentrum

Kosten:

€ 169,- pro Teilnehmerin



Region Neustadt – Seefahrerromantik trifft Kulturlandschaft

Geheimtipps für Sie und Ihre Gäste

Ein Hauch von Hollywood weht durch das Studio des spannenden Seriendauerbrenners „Küstenwache“. Wir starten unsere Entdeckertour mit einem Blick hinter die Kulissen, um danach in das maritime Flair Neustadts einzutauchen, das durch den malerischen Segler-, Fischer- und Yachthafen und die hübsch restaurierten Speicher geprägt wird. Eine kurze Busfahrt bringt uns nach Pelzerhaken, wo man die Ostsee von ihrer südlichsten Seite genießen und auf hölzernen Stegen über den mit Dünen gesäumten, endlos langen weißen Strand wandern kann.

Ländliche Romantik von ihrer besten Seite – die denkmalgeschützte Hofanlage „Marienhof“ im Herzen Neustadts bietet ein außergewöhnliches Ambiente, das wir bei unserem Mittagessen im ehemaligen Kuhstall genießen werden.

Kultur, verbunden mit einer Reise in die Vergangenheit, bietet eine Führung auf Gut Hasselburg, das im 18. Jahrhundert erbaut wurde.

Das Torhaus ist das größte und eleganteste des Landes, die Halle des Herrenhauses mit ihrer illusionistischen Deckenmalerei das beste Beispiel barocker Raumkunst und die Scheune einer der eindrucksvollsten Konzert-Veranstaltungsorte.

Zum Abschluss der Entdeckertour gönnen wir uns intensives Schwelgen in Tortenträumen und lassen uns von der Atmosphäre der Alten Gutsgärtnerei Sierhagen gefangen nehmen. Hier gilt das Motto „Gärten erzählen Geschichten“ und dies bildet auch den Ausklang dieses ereignisreichen Tages.

Zielgruppe: Counterkräfte sowie Gastgeber und Dienstleister im Tourismus

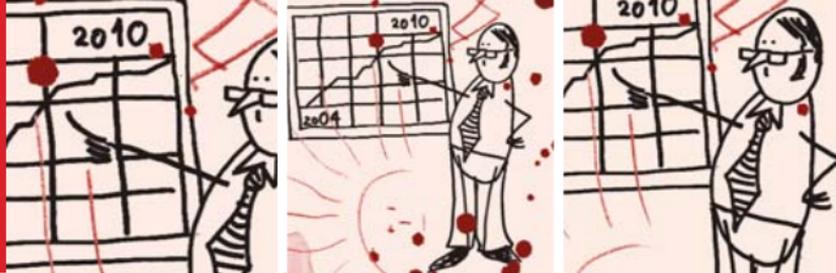
Termin: Donnerstag, 3. Mai 2007

Anmeldeschluss: 29. März 2007

Zeit: 8.45 Uhr bis ca. 18.00 Uhr

Abfahrtsort: Parkplatz „Küstenwache“-Studio, Neustadt

Kosten: € 35,- pro TeilnehmerIn
inkl. Frühstücks-, Mittagsimbiss sowie Kaffeepause



Informationsveranstaltung für Politik und Wirtschaft

Tourismusorientierte Ortsgestaltung

Seit 2002 wird im Auftrag des Sparkassen- und Giroverbandes sowie des Tourismusverbandes Schleswig-Holstein das „Sparkassen-Tourismusbarometer“ von der dwif-Consulting GmbH erstellt. Es beobachtet kontinuierlich, aktuell und problemorientiert die Tourismusedwicklung des Landes und dient u.a. als Frühwarnsystem, das den Nutzer auf wichtige strukturelle Veränderungen in der Tourismuswirtschaft aufmerksam macht.

So stand bei der letztjährigen Untersuchung als aktuelles Branchenthema die Bedeutung einer tourismusorientierten Ortsgestaltung im Focus. Begleitet wurde das Projekt von einem Fachbeirat, bestehend aus Vertretern des Wirtschafts- und Innenministeriums, des Tourismusverbandes Schleswig-Holstein sowie Kreisverwaltungen und Bauämtern. Ein Landschaftsarchitekturbüro leistete planerisch-fachliche Unterstützung. Nach intensiver Vorbereitung wurden dann im vergangenen Jahr 32 Ferienorte in Schleswig-Holstein einer umfangreichen Analyse aus Sicht des Gastes unterzogen. Aspekte des Kriterienkataloges waren u.a. äußeres Erscheinungsbild der Tourist-Info, Gestaltung der Außen-gastronomie, Zustand der Infrastruktureinrichtungen im Kur- und Strandbereich, Orientierungshilfen für Touristen im Straßenverkehr.

Die Auswertung dieser Analyse, die daraus resultierenden Ergebnisse, der definierte Handlungsbedarf sowie die Dokumentation von Positiv- und Negativbeispielen stehen im Mittelpunkt des diesjährigen Politiker-Workshops.

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

Termin: Mittwoch, 6. Juni 2007

Anmeldeschluss: 9. Mai 2007

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: € 29,- pro TeilnehmerIn



8

**Neue Eindrücke, neue Visionen,
neue Energie**

Tourismustag Ostholstein/Plön

Bei Drucklegung der Seminarbroschüre waren die Planungen für den Tourismustag noch nicht abgeschlossen. Fest steht aber, dass Information, Kommunikation, Kulinarisches und Kontakte die bewährten Zutaten für das Erfolgsrezept eines interessanten und unterhaltsamen Nachmittages sein werden. Die Einladungen mit dem genauen Programmablauf werden rechtzeitig versandt.

Zielgruppe: VertreterInnen aus den Bereichen Tourismus, Wirtschaft und Politik

Termin: Donnerstag, 13. September 2007

Anmeldeschluss: 16. August 2007

Zeit: von 14.30 Uhr bis 18.00 Uhr

Ort: im Kreis Ostholstein

Kosten: € 35,- pro TeilnehmerIn



Visuelle Menschenkenntnis für den besseren Umgang miteinander

Psycho-Physiognomik

Der Blick ins Gesicht eines Menschen und auf seine Statur erleichtert den Umgang mit ihm. Die Psycho-Physiognomik ist die Lehre vom Zusammenhang zwischen dem Äußeren eines Menschen und seinem Wesen, seinen Charakteranlagen. Sie analysiert die gesamte Erscheinung einer Person, den Körperbau, das Gesicht, die Kopfform und deren Ausprägungen. Daraus ergeben sich Rückschlüsse auf Charaktereigenschaften, Stärken, Schwächen, Talente und vieles mehr.

Die Psycho-Physiognomik ist nicht nur von persönlichem Nutzen im Umgang mit anderen Menschen, sondern erleichtert auch die Zusammenarbeit im beruflichen Umfeld und Team.

Interessierte können im Anschluss an dieses Einführungsseminar ihre Kenntnisse in zwei Aufbauseminaren vertiefen.

- Inhalte:**
- Was ist Psycho-Physiognomik?
 - Die visuelle Menschenkenntnis
 - Die Naturelle, Talente und Charaktereigenschaften
 - Die Aussagekraft des Gesichtes
 - Welche Auswirkungen hat das auf den Kommunikationsstil
- Zielgruppe:** alle Interessierten, deren tägliche erfolgreiche Arbeit maßgeblich vom Kommunikationsstil geprägt ist
- Referentin:** Dipl. Betriebswirtin (FH) Renate Linkenbach, Personaltraining + Marketingberatung, Bielefeld
- Termin:** Mittwoch, 17. Oktober 2007
- Anmeldeschluss:** 12. September 2007
- Zeit:** von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr
- Ort/Raum:** Eutin/Gewerbezentrum
- Kosten:** € 119,- pro TeilnehmerIn



Produktivitätsfaktoren steigern und Synergien nutzen

Interne Kommunikation optimal gestalten

„Mir hat keiner was gesagt“, „Ich weiß von nichts“ – wer nicht rechtzeitig oder gar keine oder die falschen Informationen erhält, reagiert frustriert und verärgert.

Die Entwicklung einer guten Kommunikationskultur ist jedoch erlernbar. Allerdings nur, wenn der Austausch und das gegenseitige Feedback, die Zusammenarbeit, das Miteinander, die Verantwortung – auch die Eigenverantwortung – von allen Mitarbeitern hierarchieübergreifend positiv gelebt und umgesetzt wird.

Das Seminar hat das Ziel, Werkzeuge und Instrumente zur Gestaltung einer effektiven und professionellen internen Kommunikation zu vermitteln. Und von einer gut funktionierenden internen Kommunikation profitiert letztendlich auch in hohem Maße der Kunde.

Zur Vorbereitung des Seminars werden die Problempunkte und Bedürfnisse der Teilnehmer erfragt.

- Inhalte:**
- Definition und Bedeutung interner Kommunikation
 - Professionelle Gesprächsführung, Feedbackkultur, Schnittstellen definieren
 - Eigenverantwortung wahrnehmen
 - Ziele festlegen und Maßnahmen umsetzen

Zielgruppe: MitarbeiterInnen im Tourismus und Dienstleistungsgewerbe

Refereentin: Sabine Schönfeld, Kommunikationswirtin und Unternehmensberaterin Schönfeld Kommunikation, Berlin

Termin: Donnerstag, 1. November 2007

Anmeldeschluss: 11. Oktober 2007

Zeit: von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Ort/Raum: Eutin/Gewerbezentrum

Kosten: € 129,- 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.

Anmeldung zur Seminar**TEILNAHME**

Anmelden können Sie sich bei der
Entwicklungsgesellschaft Ostholstein mbH
Karola Schalitz/Angelika Hartwig
Röntgenstraße 1, 23701 Eutin
Tel. 04521-80 85 90, Fax 04521-80 85 93, E-mail: oh-tourismus@egoh.de

Anmeldeformulare erhalten Sie als Download unter
[www.egoh.de/Tourismus/Tourismusförderung in Ostholstein/Projekte/
Seminare & Vorträge im Tourismus 2007](http://www.egoh.de/Tourismus/Tourismusförderung%20in%20Ostholstein/Projekte/Seminare%20&%20Vorträge%20im%20Tourismus%202007)

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 Gebührenschuld 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.