

## Tagungshinweise

**Tagungsort:** Günnewig La Redoute  
Kurfürstenallee 1 - 53177 Bonn  
Tel.: +49 (0) 2 28 / 3 67 72-0  
Fax: +49 (0) 2 28 / 36 15 51  
la.redoute@guennewig.de  
www.guennewig.de

**Veranstalter:** Tourismus NRW e.V.  
Service Qualität Deutschland in NRW

**Anmeldung:** Zur verbindlichen Anmeldung nutzen Sie bitte das beigefügte Anmeldeformular. Hierbei kreuzen Sie bitte Ihre 2 Wunschseminare für den Tag an. Mit der Anmeldebestätigung erhalten Sie eine Rechnung über den Tagungsbeitrag durch die

Nordis – Agentur für Kommunikation  
Ringstr. 51  
D-45219 Essen  
Tel. +49 - 2054 – 938 54 16  
Fax +49 - 2054 – 938 54 29  
info@nordis.biz  
www.nordis.biz

Eine Teilnahme ohne Anmeldung ist nicht möglich.  
Anmeldeschluss ist der 21. Mai 2010.

**Tagungsbeitrag:** 49 Euro (inkl. MwSt.) pro Person  
inkl. Tagungsunterlagen, Verpflegung

**Storno:** Stornierungen bis zum 28. Mai 2010 erfolgen kostenfrei. Danach müssen wir Ihnen leider 100% in Rechnung stellen. Sie können jedoch jederzeit kostenfrei eine Ersatzperson benennen.



einfach immer besser



### Anfahrt

Beschreibung und Skizze siehe  
[www.guennewig.de/bnredout/anfahrt.php](http://www.guennewig.de/bnredout/anfahrt.php)

### Ansprechpartner

Tourismus NRW e.V.  
Anne Poleska  
Völklinger Straße 4  
40219 Düsseldorf  
Telefon: +49 (0) 211 91 320 -533  
Telefax: +49 (0) 211 91 320 -555  
E-Mail: poleska@nrw-tourismus.de  
Internet: www.nrw-tourismus.de



## Qualitätstag NRW ServiceQualität Deutschland in NRW

8. Juni 2010  
Günnewig La Redoute Bonn



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND



## Liebe Q-Coaches,

„Es ist nicht gesagt, dass es besser wird, wenn es anders wird. Wenn es aber besser werden soll, muss es anders werden“ – Georg Christoph Lichtenberg (1742-1799).

In Nordrhein-Westfalen sind es bereits weit über 500 Menschen, die nach ihrer Ausbildung zum Qualitäts-Coach solchen Mut zum Wandel zeigen und daran arbeiten, die Servicequalität in ihrem Unternehmen – gemeinsam mit ihrem Team – umzusetzen.

Gerade aus touristischer Sicht ist die Verbesserung der von den Gästen erlebten Servicequalität wichtig, will die Branche ihre arbeitsmarkt- und wirtschaftspolitische Bedeutung im Land behalten. Ich bin daher froh und dankbar, dass immer mehr Betriebe gewillt sind, sich der nordrhein-westfälischen Qualitätsoffensive anzuschließen und die eigenen Potenziale durch stetige Verbesserungen der Servicequalität zu stärken.

Auf dem ersten Q-Tag in Nordrhein-Westfalen wollen wir Ihnen deshalb die Möglichkeit bieten, sich in diesem Thema bei unseren hervorragenden Dozenten fortzubilden und die bereits erlernten Fähigkeiten auszubauen. Zusätzlich bietet der Q-Tag eine einmalige Plattform, um sich mit den weiteren Q-Coaches aus Nordrhein-Westfalen auszutauschen und neue Netzwerke zu knüpfen.

Ich wünsche Ihnen dafür viel Erfolg – und ein gutes Stück Beharrlichkeit auf Ihrem Weg, Servicekultur ganz konkret nachhaltig zu optimieren.

Jörg T. Böckeler  
Vorsitzender des Vorstands des Tourismus NRW e.V.



## Programm

Moderation: Stefan Wirkus, Moderator und Protokoll-schnellzeichner

- 9:00 Uhr **Eintreffen und Registrierung im Foyer des Günnewig La Redoute in Bonn**
- 10:00 Uhr **Begrüßung**  
Christine Harrell, stellvertretende Geschäftsführerin Tourismus NRW e.V.
- 10:30 Uhr Kaffee/Obst/Joghurt  
Schnellzeichner Stefan Wirkus
- 11:00 Uhr **1. Seminar, Thema nach Ihrer Auswahl:**
- Mika Balke: Qualität und wirtschaftlicher Erfolg - ServiceQualität die sich lohnt
  - Ferdinand Balke: Bedeutung von Regelkommunikation für eine erfolgreiche Umsetzung der betrieblichen Service-Qualität
  - Andreas Pauly: ServiceQualität mit Gefühl, Menschen berühren ohne sie anzufassen
  - Oliver Becker: Verblüffungs-Workshop
- 13:00 Uhr **Mittagessen**  
Lunch Buffet  
Ausstellung der Schnellzeichnungen
- 14:00 Uhr **2. Seminar, Thema nach Ihrer Auswahl:**  
s.o.
- 15:45 Uhr **Plakettenverleihung**  
Stefan Wirkus
- 16:15 Uhr **Offizielles Ende mit anschließendem Networking**

## Die Dozenten

### Andreas Pauly

Der gelernte Hotelkaufmann, Restaurantmeister, staatl. gepr. Betriebswirt und TQM Auditor® ist Trainer, Berater und Coach. Nach 15 Jahren in der Gastronomie und 2 Jahren in der Erwachsenenbildung ist er seit 1996 freiberuflich tätig.

### Oliver Becker

Der Diplomgeograph ist seit 1994 in vielfältigen Funktionen als Manager und Berater im Tourismus tätig. Seit 2002 ist er selbständiger Tourismus- und EDV-Berater. Lehrtätigkeiten an den Universitäten Aachen und Paderborn sowie am Euro Business College Bielefeld.

### Ferdinand Balke

Neben der Ausbildung als Koch und Hotelkaufmann und dem Studium der Betriebspädagogik hat sich Ferdinand Balke zum Qualitätsmanager qualifiziert. Praktische Führungserfahrung erwarb er durch seine 10-jährige Tätigkeit als Betriebsdirektor. Er ist Wirtschaftsmediator und coacht Teamleiter und Führungskräfte.

### Mika Balke

Hotelkaufmann und Diplom-Kaufmann mit den Schwerpunkten Dienstleistungsmanagement und Personalführung. Trainerausbildung. Tätigkeiten für Arkona Hotels, Nestlé, die Neue Dorint und Tank&Rast. Selbstständiger Berater bei der KIM Training & Consulting GmbH.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND