

## Hinweise für die Teilnahme:

## Tagungsort

- ◆ Die Veranstaltung findet statt in:  
Winzerhof Gietzen  
Moselstraße 52  
56332 Hatzenport/Mosel  
fon: (02605) 95 23 71  
fax: (02605) 95 23 72  
e-mail: service@winzerhof-gietzen.de

## Anmeldung

- ◆ Wir erbitten Ihre Anmeldung bis zum 28.10.2005. Als Bestätigung für Ihre Anmeldung erhalten Sie nach dem 28.10.2005 eine Teilnehmerliste, die Ihnen ggf. dabei hilft, Fahrgemeinschaften zu bilden.

### Anmeldungen bitte an:

- ◆ Frau Schwahn  
Landwirtschaftskammer  
Rheinland-Pfalz  
Burgenlandstraße 7  
55543 Bad Kreuznach  
fon (0671) 79 31 47  
fax (0671) 79 31 99  
e-mail Andrea.Schwahn@lwk-rlp.de

## Tagungsgebühr

- ◆ Übernachtung und Verpflegung sind für Multiplikatoren in der Tagungsstätte kostenfrei, jedoch können diese Kosten für Mitarbeiter/-innen des öffentlichen Dienstes oder für hauptamtliche Mitarbeiter/-innen von Verbänden nicht übernommen werden. Wir weisen vorab darauf hin, dass die Unterbringung überwiegend in Zweibettzimmern erfolgen wird.
- ◆ **Tagungsgebühr: 20,00 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" 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](http://www.asg-goe.de)

## Wegbeschreibung

- ◆ mit der Bahn: Vom Hbf. Koblenz mit der Regionalbahn in Richtung Trier bis Hatzenport danach 100 m zu Fuß
- Per Kfz: Hatzenport liegt direkt an der B416 weitere Informationen unter: [www.winzerhof-gietzen.de](http://www.winzerhof-gietzen.de)



**ASG**  
Agrarsoziale Gesellschaft e.V.

## Zentrale Informations- veranstaltung

in Zusammenarbeit  
mit der Landwirtschaftskammer  
Rheinland-Pfalz

## Einladung

Qualität und  
Service im Urlaub  
auf Bauern- und  
Winzerhöfen

8. und 9. November 2005

Tagungsort:  
Winzerhof Gietzen  
56332 Hatzenport/Mosel

## Dienstag, 8. November 2005

- 9.30 Uhr Begrüßung und Vorstellungsrunde**  
*Christa KLASS, MdEP, Vorstand Landwirtschaftskammer Rheinland-Pfalz und Vorsitzende LandFrauenverband Rheinland-Nassau*  
*Dipl.-Ing. agr. Michael BUSCH, Agrarsoziale Gesellschaft e.V., Göttingen*
- 10.00 Uhr Erfahrungen der Teilnehmer zum Thema Servicequalität – Kartenabfrage**
- 10.30 Uhr Qualitätssiegel für Servicequalität – ein neuer Trend im Tourismus?**  
\* Konzept und Zielsetzungen \* Stand der Umsetzung in Rheinland-Pfalz  
\* Übertragbarkeit auf den Urlaub auf Bauern- und Winzerhöfen \* Erfahrungen mit Qualitätsmodellen in anderen Bundesländern \* Diskussion  
*Dirk WEIDEMANN, Projektleiter ServiceQualität Rheinland-Pfalz, Koblenz*
- Mittags Weinerlebnis pur – für Gaumen, Augen und Ohren!**  
Eine Weinerlebniswanderung
- 14.00 Uhr Was bedeutet Dienstleistungsqualität von Urlaubsangeboten auf Bauern- und Winzerhöfen?**  
\* Kundenbindung durch guten Service – Wo fängt Service an? – Wo hört er auf? \* Servicekette des touristischen Angebots von der Urlaubsplanung bis zur Abfahrt – die Checkliste für Ihren Betrieb \* Servicequalität zwischen Wunsch und alltäglicher Wirklichkeit \* Maßnahmen konkret!  
*Sabine JENNERT, Tourismus- und Regionalentwicklung imkontext, Fulda*
- 16.00 Uhr Verbesserung der Dienstleistungsqualität auf Bauern- und Winzerhöfen**  
– Gruppenarbeit – Erarbeitung von Serviceketten für ausgewählte Urlaubsformen wie zum Beispiel Wellness und Gesundheitsurlaub, Familienurlaub, Aktivurlaub oder das kulinarische Wochenende \* Organisation von Servicequalität im eigenen Betrieb – eine Frage klarer Strukturen und Zuständigkeiten  
*Sabine JENNERT, Tourismus- und Regionalentwicklung imkontext, Fulda*
- 20.15 Uhr Kamingespräche**

## 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 über den Umgang mit Beschwerden informieren, die im unmittelbaren Zusammenhang mit dem o.g. Thema stehen. Auch Tages-Events scheinen für immer mehr Betriebe interessant zu sein – hierzu geben wir Tipps und Anregungen.

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

Göttingen, im September 2005

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

## Mittwoch, 9. November 2005

- 8.30 Uhr Reklamationsmanagement – Souveräner Umgang mit Beschwerden im Landtourismus**  
\* Beschwerdesituation souverän meistern \* Der Umgang mit schwierigen Kunden \* Kontrolle der eigenen Emotionen \* Körpersprache und Rhetorik \* Beschwerden als Geschenk \* Reklamationsbearbeitung – treue Kunden trotz Beschwerden \* „Nein“ sagen können bei unberechtigten Reklamationen \* Fallbeispiele \* Praktische Übungen \* Rollenspiele / Training  
*Claudia JENNEWEIN, Klostermühle, Münchweiler*
- 11.00 Uhr Tagesevents – eine Dienstleistungsnische für Bauern- und Winzerhöfe**  
\* Firmenpräsentationen \* Kinder- und Erwachsenengeburtstage \* Der Hof als Kulisse für thematische Feste \* Wir entwerfen Tagesevents für unseren Betrieb  
*Hiltraud HOLLE-BUSCH, Landwirtschaftskammer Rheinland-Pfalz, Koblenz*
- 13.30 Uhr Exkursion**  
zu einem Anbieter von Urlaub und Freizeit auf Bauern- und Winzerhöfen
- 16.00 Uhr Abschluss und Auswertung**