



Qualität ist Trumpf! - Qualitätssysteme für Tourismusbetriebe und Destinationen

22. März 2018 | Freudenstadt

Ziel

Es gibt verschiedene Qualitätssysteme im Tourismus, die den Unternehmen zur Verfügung stehen und anhand dessen eine Struktur für das Qualitätsmanagement aufgebaut werden kann. Welches Modell ist jedoch das Richtige für den eigenen Betrieb bzw. die Destination? Wie baut man ein entsprechendes Qualitätssystem auf, um einen nachhaltigen Nutzen ziehen zu können?

Diese und ähnliche Fragen werden im Seminar geklärt, um zielgerichtet weitere Qualitätsschritte im Betrieb bzw. der Destination setzen zu können.

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, die sich über Qualitätssysteme informieren oder diese im Betrieb / der Organisation / der Destination einführen wollen.

Inhalt

- Qualitätsmanagement früher – heute – morgen
- Kernaspekte und Grundgedanken von QM-Systemen
- Besonderheiten des QM in der Dienstleistungsbranche/Destination
- QM-Systeme im Überblick - von ISO 9001 bis ServiceQualität Deutschland
- Besondere Aspekte von Themen-, Regional- oder Zielgruppen-Siegeln
- Bewertungskriterien für die Einführung eines QM-Systems für den eigenen Betrieb

Dauer, Zeiten, Ort, Preis

Dauer:	1-tägiges Seminar
Zeiten:	09.00 – 17.00 Uhr
Referent/-in:	Alexander Seiz
Ort:	Tourismus Akademie Baden-Württemberg, Marie-Curie-Str. 2, 72250 Freudenstadt
Preis:	235,00 Euro
Abschluss:	IHK-Teilnahmebescheinigung

Ansprechpartner/-in

Elke Schönborn, Telefon 07441 86052-17, E-Mail schoenborn@pforzheim.ihk.de

Industrie- und Handelskammer
Nordschwarzwald
Service-Center
Postfach 920
75109 Pforzheim

Anmeldung

22. März 2018 in Freudenstadt

Teilnehmer/-in

Name _____
Vorname _____
Straße _____
PLZ/Wohnort _____
Telefon _____ Mobil _____
Mail _____
Geburtstag _____ Geburtsort _____
Beratung zu Lehrgang und Prüfung durch
die IHK-Weiterbildungsberatung ist erfolgt: ja nein

Arbeitgeber

Firma _____
Postanschrift _____
PLZ/Ort _____
Telefon _____
Mail _____

Zahlung

Rechnungsempfänger: privat Firma

Die umseitigen AGB habe ich zur Kenntnis genommen und melde
mich zahlungspflichtig an.

Ort, Datum: _____

Unterschrift: _____

Hinweise für Teilnehmer/-innen

Verbraucher haben das folgende Widerrufsrecht:

Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (IHK Nordschwarzwald, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim, Telefon 07231 201-0, Telefax 07231 201-158, E-Mail: service@pforzheim.ihk.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An IHK Nordschwarzwald, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim,
Telefax 07231 201-158, E-Mail: service@pforzheim.ihk.de:

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*)
abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden

Dienstleistung (*) _____

Bestellt am (*)/erhalten am (*) _____

Name des/der Verbraucher(s) _____

Anschrift des/der Verbraucher(s) _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s)
(nur bei Mitteilung auf Papier) _____

Datum _____

(*) Unzutreffendes streichen.

Werbearbeitung

Ich willige ein, dass meine vorstehenden Kontakt- und Personendaten von der IHK Nordschwarzwald und ihren Bildungseinrichtungen für die Bewerbung von kostenpflichtigen Bildungsangeboten und Informationsveranstaltungen erfasst, gespeichert und verarbeitet werden dürfen. Die IHK Nordschwarzwald darf zu diesem Zweck auch sonstige über mich anfallende Daten (z.B. Lehrgangsteilnahmen, Weiterbildungsinteressen, etc.) speichern. Mit der Kontaktierung per

E-Mail Telefon Briefpost Facebook Xing bin ich einverstanden.

Eine Weitergabe der Daten an Dritte ist ausgeschlossen. Diese Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit für die Zukunft gegenüber der IHK Nordschwarzwald durch Versendung einer E-Mail an zvm@pforzheim.ihk.de, telefonisch unter 07231 201-0, oder schriftlich widerrufen werden. Ebenso kann auf diesem Weg Auskunft über die gespeicherten Daten und / oder deren Löschung veranlasst werden.

Datum, Unterschrift _____

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Anmeldung

Die Anmeldung zur Teilnahme an Lehrgängen, Seminaren oder anderen Veranstaltungen der IHK Nordschwarzwald erfolgt schriftlich, per Telefax, per E-Mail oder ggf. online. Sie soll möglichst innerhalb der in den Veranstaltungsunterlagen genannten Frist bei der IHK eingegangen sein. Bei Anmeldung bis zum Anmeldeschluss erhält der Teilnehmer eine schriftliche Bestätigung. Bei begrenzter Teilnehmerzahl werden Anmeldungen in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Der Vertrag kommt mit Zugang der Anmeldebestätigung zustande, andernfalls bei genehmigter Teilnahme zum Veranstaltungsbeginn.

2. Zahlungsbedingungen

Das Teilnahmeentgelt wird vor der Veranstaltung in Rechnung gestellt und ist unabhängig von den Leistungen Dritter zu entrichten. Zahlungen sind erst nach Rechnungsversand unter Angabe der vollständigen Rechnungsnummer zu begleichen. Die Zahlung erfolgt per Überweisung innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung. Die Zahlungen sind bei Lehrgängen und Seminaren entsprechend der Zahlungsvereinbarung oder zu Beginn in voller Höhe fällig. Prüfungsgebühren richten sich nach der jeweils gültigen Prüfungsgebührenordnung. Die IHK ist berechtigt, Teilnehmer jederzeit von der (ggf. weiteren) Teilnahme und ggf. Prüfung auszuschließen, wenn das fällige Teilnahmeentgelt für den Teilnehmer unabhängig von der Person des Entgeltschuldners nicht fristgerecht im Sinne der Zahlungsbedingungen entrichtet ist. Ebenfalls können in diesem Fall Teilnahmebescheinigung, Zertifikat oder sonstige Urkunden zurückbehalten werden. Wird eine Zahlungsvereinbarung ohne Kündigung nicht eingehalten, wird der gesamte Restbetrag sofort fällig.

3. Rücktritt/Kündigung

(1) Der Teilnehmer kann grundsätzlich in Textform vom Vertrag zurücktreten (Stornierung). Sofern der Gebührentarif zur Gebührenordnung der IHK Nordschwarzwald nichts anderes vorsieht, wird bei Absage bis 14 Werktage vor Veranstaltungsbeginn (Eingang bei der Kammer maßgeblich) eine Stornierungs- und Bearbeitungsgebühr von 25 Euro berechnet. Bei späterer Absage wird der halbe Rechnungsbetrag, mindestens jedoch 25 EUR, zur Zahlung fällig. Bei Stornierungen am Tag der Veranstaltung und / oder bei Fernbleiben ohne vorherige Absage wird der gesamte Betrag in Rechnung gestellt. Dem Teilnehmer steht der Nachweis frei, dass der IHK Nordschwarzwald kein oder ein niedrigerer Schaden entstanden ist. Für Verbraucher gelten diese Rücktrittsregeln erst nach Ablauf der Widerrufsfrist.
(2) Diese Regelungen gelten für mehrtägige Seminare und Lehrgänge ohne Ratenzahlungsvereinbarung insoweit, als für die Fristberechnung der insgesamt erste Veranstaltungstag maßgeblich ist.
(3) Bei Lehrgängen mit Ratenplan kann die Teilnahme jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Der Teilnehmer hat dann lediglich bis einschließlich zur Rate des jeweiligen Lehrgangsabschnittes zu bezahlen, in dem das Kündigungsschreiben bei der Kammer eingeht.

4. Absage von Veranstaltungen sowie Änderungen im Veranstaltungsablauf

Die IHK behält sich vor, eine Veranstaltung aus Gründen, die sie nicht selbst zu vertreten hat, z.B. Krankheit des Referenten, nicht ausreichende Teilnehmerzahl etc., abzusagen oder zu verschieben. Die Benachrichtigung der Teilnehmer über eine Absage oder Verschiebung erfolgt grundsätzlich telefonisch, sonst an die bei der Anmeldung angegebene Adresse. Bereits bezahltes Teilnahmeentgelt wird bei Absage zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche seitens der Teilnehmer sind ausgeschlossen. Die IHK behält sich ferner das Recht zu Änderungen im Veranstaltungsablauf vor, z.B. andere gleichwertige Referenten einzusetzen und den zeitlichen Ablauf der Veranstaltungen zu ändern. In einem solchen Fall ist der Teilnehmer weder zum Rücktritt vom Vertrag noch zur Minderung des Entgelts berechtigt. Eine Nichtteilnahme an Zwischentests kann zum Lehrgangsausschluss führen.

5. Urheberrecht

Sämtliche Unterlagen unterliegen dem Urheberrechtsschutz und dürfen ohne unsere schriftliche Einwilligung nicht vervielfältigt werden.

6. Datenschutz

Der Teilnehmer erklärt sich mit der Anmeldung damit einverstanden, dass zum Zweck der Lehrgangs-, Veranstaltungs- bzw. Prüfungsabwicklung und späterer Teilnehmerinformationen personenbezogene Daten automatisiert gespeichert, be- und verarbeitet und auch per E-Mail und Fax Informationen übermittelt werden (z.B. Verlegung von Lehrgangstagen, Änderung in Stundenplänen, Versendung von Literaturlisten u.a.). Eine weitergehende Datenverarbeitung erfolgt nur im Rahmen zwingender gesetzlicher Vorschriften.

Zusatzvereinbarung für Teilnehmer, die durch die Agentur für Arbeit gefördert werden

Teilnehmer, welche die Förderung gem. §§ 77 ff. SGB III beantragt haben, wird für den Fall, dass diese durch die Agentur für Arbeit nicht gewährt wird, ein Rücktrittsrecht eingeräumt. Ferner ist bei Nachweis der Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Tätigkeit eine Kündigung ohne Fristeinhaltung möglich. In beiden Fällen verzichtet die Kammer auf die Stornierungsgebühr in Höhe von 25,00 Euro. Dagegen verbleibt es bei der Regelung der AGB Ziffer 3 Absatz 3, wonach der Teilnehmer dann lediglich bis einschließlich der Rate des jeweiligen Lehrgangsabschnittes zu bezahlen hat, in dem das Kündigungsschreiben bei der Kammer eingeht.