



#### Dr. Johannes Fertig

Telefon 0 60 31/ 83 – 41 00

Fax 0 60 31/ 83 – 41 10

johannes.fertig@wetteraukreis.de

#### Klaus Karger

Telefon 0 60 42 / 97 56 01

Fax 0 60 42 / 97 56 02

Mail karger@qualioff-wetterau.de

#### Andreas Schneider

Telefon 0 60 31 / 83 – 66 53

Fax 0 60 31 / 83 – 91 66 53

Mail andreas.schneider@vhs-wetterau.de

Friedberg, 14.10.2010

## Einladung zum Impulsvortrag:

### „Qualitätsstrategien für eine erfolgreiche Kundenbindung im Verdrängungswettbewerb!“

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit einem besonderen Aspekt möchten wir in unserem nächsten Impulsvortrag für eine erfolgreiche Kundenbindung werben.

Die Qualifizierungsoffensive lädt Sie hierzu gemeinsam mit der Industrie- und Handelskammer Gießen-Friedberg - Geschäftsbereich Standortpolitik - und dem hessischen Tourismusverband herzlich zu folgendem Impulsvortrag ein:

### „Qualitätsstrategien für eine erfolgreiche Kundenbindung im Verdrängungswettbewerb!“

- Handel, Tourismus, Gewerbe -

am 11.11.2010 von 19.00 -21.00 Uhr

Kursaal, Kurhaus - Hotel, Kurstrasse 2, 63667 Nidda Bad Salzhausen

### Folgende Vortragsinhalte sollen angesprochen werden:

- Von der Kundenorientierung zur Kundenbindung
- Was erwartet der Kunde heutzutage?
- Aufbau einer emotionalen Konsum-Atmosphäre
- Servicequalität – ein modernes Schlagwort oder eine Einstellung?
- Serviceorientierung – Strategien umsetzen und entwickeln
- Innenmarketing: alle ziehen an einem Strang – in eine Richtung!

Qualifizierungsoffensive Hessen im Wetteraukreis

Förderung der beruflichen Weiterbildung in kleinen und mittleren Unternehmen(KMU).  
Gefördert aus Mitteln des Landes Hessen und der Europäischen Union – Europäischer Sozialfonds.

Die Inhalte werden mit Zahlreichen Beispielen aus dem Handel, dem Tourismus und dem Gewerbe erläutert. Für die Veranstaltung konnten wir **Renate Linkenbach**, Dipl.-Betriebswirtin (FH) der Touristikbetriebswirtschaft gewinnen. Sie ist eine nationale und internationale erfahrene Trainer-/Beraterin und seit 1991 an der Hochschule Heilbronn Lehrbeauftragte im Fachbereich Touristikbetriebswirtschaft. Ihre Seminare, Workshops decken folgende Themenbereiche ab: Kommunikation und Verkaufstraining, Innenmarketing, Angebotsgestaltung, Teamentwicklung und Psychophysiognomie.

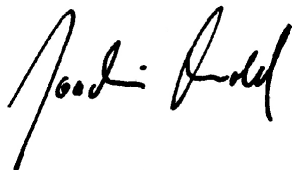
Ihr Unternehmen für Personaltraining und Marketingberatung ist gemäß ISO 9001:2008 zertifiziert. Frau Linkenbach steht Ihnen nach dem Impulsvortrag für Rückfragen zur Verfügung.

Im Anschluss daran wird Herr Sven Wolf einen kurzen Einblick in die **Qualitätsinitiative „Servicequalität Deutschland“** geben, eine gemeinsame Initiative des hessischen Tourismusverbands, des Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA Hessen, des hessischen Heilbäderverbandes, der Arbeitsgemeinschaft hessischer Industrie- und Handelskammern, der HA Hessen-Agentur GmbH sowie des Landesverbandes des Hessischen Einzelhandels.

**Anmeldungen** sind erforderlich und werden nach der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Die Teilnehmerzahl für diese kostenfreie Veranstaltung ist begrenzt. Anmeldungen werden erbeten **bis spätestens zum 08.11.2010** unter Telefon 06031/83-4101, Fax 06031/83-4110 oder Mail [qualifizierungsoffensive@wetteraukreis.de](mailto:qualifizierungsoffensive@wetteraukreis.de). Sie erhalten eine Rückmeldung, falls die Veranstaltung bereits ausgebucht ist.

Wir freuen uns auf Ihr Kommen.

Mit freundlichen Grüßen



Joachim Arnold  
Landrat



Dr. Frank Wendzinski  
Geschäftsführer Standortpolitik

**PS: 2010 noch nicht weitergebildet?** Der **Qualifizierungsscheck** fördert für Beschäftigte 50% der Weiterbildungskosten, bis max. 500 Euro. Nähere Informationen hierzu können Sie unserer Internetseite [www.qualioff-wetterau.de](http://www.qualioff-wetterau.de) entnehmen. Gerne beraten wir Sie in einem persönlichen Gespräch – natürlich neutral, bedarfsorientiert und kostenlos!

Möchten Sie Einladungen zukünftig ausschließlich per E-Mail erhalten? Dann kreuzen Sie bitte auf dem beigefügten Anmeldebogen das entsprechende Feld unter Angabe Ihrer E-Mail-Adresse an.

## **Fax-Anmeldebogen für die Veranstaltung:**

### **„Erfolgsstrategien für eine erfolgreiche Kundenbindung im Verdrängungswettbewerb!“**

am 11.11.2010 von 19.00 - 21.00 Uhr

Kursaal, Kurhaus - Hotel, Kurstrasse 2, 63667 Nidda Bad Salzhausen

#### **Anmeldungen bitte spätestens 08. November 2010 an:**

Fachdienst 4.1 Strukturförderung und Umwelt  
Europaplatz  
61169 Friedberg

**Fax: 0 60 31 / 83 – 41 10 oder per E-Mail an [qualifizierungsoffensive@wetteraukreis.de](mailto:qualifizierungsoffensive@wetteraukreis.de)**

- Ich melde mich zur Veranstaltung an.
- Ich melde mich zur Veranstaltung mit weiteren \_\_ Personen an.

Unternehmen, Institution	
Name, Vorname	
Straße	
PLZ, Ort	
Telefon	
Fax	
E-Mail	

**Datum, Unterschrift:** \_\_\_\_\_

- Ja, senden Sie mir **zukünftige Einladungen bitte ausschließlich per E-Mail** an folgende E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_

#### **Zusätzlicher Hinweis zur Newsletter-Registrierung**

Der Newsletter der Qualifizierungsoffensive Wetterau informiert regelmäßig über aktuelle Angebote und Entwicklungen im Bereich der beruflichen Weiterbildung sowie über unsere Aktivitäten und Impulsveranstaltungen. Sie können sich hierfür anmelden. Wir sichern Ihnen zu, dass die gespeicherten Daten nur für interne Zwecke genutzt werden und wir Ihre Daten nicht an Dritte weitergeben. Sie können jederzeit den Newsletter wieder abbestellen.

- Ja, bitte senden Sie mir zukünftig den **Newsletter** an folgende E-Mail-Adresse (bitte in Druckbuchstaben): \_\_\_\_\_