

## Die nächste Saison kommt bestimmt!

Touristische Weiterbildungen  
2007/2008 für Mitarbeiter von  
Tourist-Informationen im Gebiet  
der LAG Westküste rund um  
das Thema „Kundenservice“

IMT

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Tourist-Informationen an der Westküste!

Speziell für Sie wurde in Kooperation mit dem Dithmarschen Tourismus e.V. und dem Institut für Management und Tourismus (IMT) an der Fachhochschule Westküste in Heide eine Reihe von touristischen Weiterbildungsseminaren zusammengestellt.

Die praxisnahen Themeninhalte sind so gestaltet, dass Sie sich optimal auf die kommende Saison vorbereiten können. Während der Veranstaltungen haben Sie die Möglichkeit, Touristiker aus anderen Tourist-Informationen kennenzulernen und sich auszutauschen.

Die Themenauswahl erfolgte nach den Richtlinien zur Anerkennung von Weiterbildungsmaßnahmen im Rahmen der Mindestkriterien der i-Marke. **Automatisch nimmt bei Ihrer Teilnahme an der Seminarreihe Ihre Tourist-Information an einem Wettbewerb teil, bei dem attraktive Preise winken.**

#### Ihre Vorteile

- ✓ Berufliche Zusatzqualifikationen maßgeschneidert für Touristiker.
- ✓ **Die Tourist-Informationen, deren Mitarbeiter/innen im Verhältnis zur Mitarbeiteranzahl die meisten Weiterbildungsveranstaltungen besuchen, werden am Ende der Weiterbildungsreihe prämiert und ausgezeichnet.**
- ✓ Aufgrund der Förderung durch die Europäische Union sind wir in der Lage, Ihnen in dieser Weiterbildungsreihe den Einsatz qualitativ hochwertiger Referenten von ausgewählten Weiterbildungsträgern zu einem **sehr guten Preis-Leistungsverhältnis** anzubieten.
- ✓ Alle Veranstaltungsorte befinden sich an der Nordseeküste Schleswig-Holsteins im Gebiet der LAG Westküste. So wird Ihre berufliche Weiterbildung zum Erlebnis in Ihrer Nähe.

Auf den nachfolgenden Seiten haben wir für Sie alle wichtigen Informationen zusammengestellt, die Sie bei der Auswahl Ihrer Seminare unterstützen. Sollten Sie darüber hinaus Fragen haben, können Sie sich gerne an uns wenden. Kontaktdaten finden Sie auf der Seite 15 dieser Broschüre.





# IMT

Vorwort

Inhalt

Seminarthemen:

<b>1. Grundlagen der Tourismusbranche</b>	<b>6</b>
<b>2. Qualitäts-Coach „ServiceQualität Schleswig-Holstein“</b>	<b>7</b>
<b>3. Regionalkunde</b>	<b>8</b>
<b>4. Kommunikation - Telefonverhalten</b>	<b>9</b>
<b>5. Kommunikation - Beschwerdemanagement</b>	<b>10</b>
<b>6. Stress- und Zeitmanagement</b>	<b>11</b>
<b>7. Englisch für Touristiker</b>	<b>12</b>
<b>8. „Sympathisch verkaufen“ - Aktives Verkaufstraining</b>	<b>13</b>
<b>9. Erfolgreiche Kooperation mit Partnern und Leistungsträgern</b>	<b>14</b>
Kontaktdaten	15
Weiterbildungswettbewerb	16
<b>Anmeldung</b>	<b>17</b>
Teilnahme- und Zahlungsbedingungen	18
Impressum	19

## 1. Grundlagen der Tourismusbranche

### ■ Seminarziel

Dauerhaft Erfolg haben nur die Tourist-Informationen, die sich kontinuierlich mit aktuellen Entwicklungen der Branche auseinandersetzen, ihr eigenes Wissen und Handeln permanent hinterfragen und ihre Arbeit professionell ausrichten. Dieses Intensivseminar bietet Ihnen dazu Gelegenheit. Frischen Sie Ihr Grundlagenwissen und Ihr Fachwissen zu Marktinformationen und modernen Marketingansätzen auf. Machen Sie sich wieder einmal bewusst Gedanken zu Ihren Zielgruppen, erarbeiten Sie neue marktgerechte Angebote und praxisorientierte Maßnahmen

### ■ Seminarinhalte

- Aktuelle Angebotsentwicklung und Nachfragetrends
- Die touristische Dienstleistungskette und Qualität im Leistungsbündel
- Erfolgsfaktoren im Umgang mit Gästewünschen
- Grundelemente attraktiver Angebotsgestaltung und Vermarktung
- Verkaufsförderung und Vertrieb
- Mehr Effektivität in den eigenen Organisationsprozessen
- Chancen für den Praxisalltag erkennen und nutzen

Termine	Mittwoch, 10.10.2007, 9.00 – 17.00 Uhr
Veranstaltungsort	FH Westküste, Fritz-Thiedemann-Ring 20, 25746 Heide
Teilnehmer	Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
Teilnehmeranzahl	6 bis maximal 15 Teilnehmer
Preise	20,00 € pro Teilnehmer/in
Dozenten	Hendrike Lohmeier/Heike Hollwitz von „Workshopping“

### Details zum Programm:

Methoden: Impulsvortrag, Diskussion, Praxisbeispiele, Gruppenarbeit mit Auswertung, Checklisten und praktische Übungen  
[www.work-shopping.com](http://www.work-shopping.com)

## 2. Qualitäts-Coach „ServiceQualität Schleswig-Holstein“

### ■ Seminarziel

Die Initiative ServiceQualität Schleswig-Holstein ist ein Schulungs- und Qualitätssiegel-Programm, das die Optimierung der Servicequalität der tourismusnahen Dienstleister in Schleswig-Holstein zum Ziel hat. Voraussetzung für die Zertifizierung mit dem Qualitätsgütesiegel „Q“ ist die Ausbildung mindestens eines Mitarbeiters des teilnehmenden Unternehmens zum Qualitäts-Coach. Dieser lernt in einem Seminar die Instrumente des Servicequalitäts-Management kennen und bereitet anschließend die Zertifizierung im Unternehmen vor. Das „Q“ ist für die Kunden ein klares Signal: Hier bin ich richtig, hier kümmert man sich um mich!

### ■ Seminarinhalte

- Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Kennenlernen von Serviceketten
- Schließen von Servicelücken mit Hilfe von Qualitätsbausteinen
- Deneigenen Betrieb bewerten - Standards definieren/kontrollieren
- Reklamationsmanagement - Bearbeitung/Umsetzung im Betrieb
- Erarbeitung eines Maßnahmenplans für das eigene Unternehmen
- Der Weg zum Qualitätssiegel: Unterlagen erarbeiten, Vorgehensweisen bestimmen
- Handlungsanweisungen für die Umsetzung im Betrieb

Termine	<b>1. Tag:</b> Donnerstag, 18.10.2007, 9.00 – 18.00 Uhr <b>2. Tag:</b> Freitag, 19.10.2007, 9.00 – 13.00 Uhr
Veranstaltungsort	FH Westküste, Fritz-Thiedemann-Ring 20, 25746 Heide
Teilnehmer	alle Mitarbeiter/innen von Tourist-Informationen
Teilnehmeranzahl	10 bis maximal 20 Teilnehmer
Preise	30,00 € pro Teilnehmer/in*
Dozentin	Dipl.-Sozök. Dipl.-Kffr. (FH) Lydia B. Albers

\*Es handelt sich um ein geschlossenes Seminar. Dieses einmalige Angebot richtet sich ausschließlich an Mitarbeiter/innen der angeschriebenen Tourist-Informationen an der Westküste und kann nur aufgrund der Förderung des Weiterbildungsprojektes zu diesem sehr günstigen Preis angeboten werden. Der reguläre Preis beträgt 295,- €!

### 3. Regionalkunde

#### ■ Seminarziel

Identifikation mit dem touristischen Angebot der Nordseeküste Schleswig-Holsteins zur Gewährleistung einer kompetenten Rundum-Beratung. Durch das im Seminar erlangte zusätzliche Wissen wird es den Mitarbeiter/innen von Tourist-Informationen noch besser gelingen, den Gast über überregionale touristische Angebote zu informieren. Das persönliche Kennenlernen und die kollegiale Atmosphäre während des Seminars sollen zudem die Zusammenarbeit von Tourist-Informationen im touristischen Arbeitsalltag fördern.

#### ■ Seminarinhalte

Nach dem Motto: „Man muss nicht alles wissen, aber man muss wissen wo die Informationen zu finden sind“ erhalten die Teilnehmer einen **Vortrag über** Geschichte, Volks- und Landeskunde, Geografie Dithmarschens, landwirtschaftliche Entwicklung und die landwirtschaftliche Produktion sowie regionale Küche.

Da jede/r Teilnehmer/in Expertenwissen aus der Region mitbringt erfolgt in kollegialer Atmosphäre ein **gegenseitiger Wissensaustausch zu den Themen**: Natürlich nutzbare touristische Gegebenheiten, regionale Kunst, Kultur und Sehenswürdigkeiten, Sport- und Freizeitaktivitäten sowie Tourismus, Hotellerie und Gastronomie

Das Ergebnis des Austauschs wird in Form eines Nachschlagewerks aufbereitet und jedem Teilnehmer zugänglich gemacht.

Termine	Mittwoch, 14.11.2007, 10:00 – 17:00 Uhr
Veranstaltungsorte	Hotel zur Linde, Südermarkt 1, 25704 Meldorf
Teilnehmer	Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
Teilnehmeranzahl	6 bis 15 Teilnehmer
Preise	20,00 € pro Teilnehmer/in inklusive Nachschlagewerk
Dozentin	Merle Fromberg-Beeck

#### Details zum Programm

Methoden: Exkursion, Vortrag, gemeinsames Mittagessen (nicht im Preis enthalten), Wissensaustausch  
Bildungsträger: VHS Meldorf, Süderstraße 16, 25704 Meldorf

### 4. Kommunikation - Telefonverhalten

Von der Qualität der ersten Beratung schließt der Gast sehr oft auf die Qualität des Angebotes und den möglichen Aufenthalt vor Ort. Die Antwort auf eine Anfrage spielt deshalb häufig eine wichtige Rolle bei der Entscheidung für oder gegen einen Urlaubsort.

#### ■ Seminarziel

Gewinnen Sie Ihre Gäste bereits am Telefon: durch kompetente Informationen, gezielte Abfrage der Interessen und überzeugende Argumentation.

Das Seminar zeigt Möglichkeiten und Methoden zur professionellen Beantwortung von telefonischen Anfragen auf und vermittelt wichtige Erkenntnisse zum eigenen Kommunikationsverhalten.

#### ■ Seminarinhalte

- Das Klingeln - Frust oder Lust?
- Der optimale Telefonarbeitsplatz
- Über die Wirkung der Stimme
- Aktives Zuhören und positives Formulieren
- Die richtigen Fragen stellen
- Erfolgreich informieren und verkaufen (Cross-Selling)

Termine	Donnerstag, 22.11.2007, 9.00 – 17.00 Uhr
Veranstaltungsort	FH Westküste, Fritz-Thiedemann-Ring 20, 25746 Heide
Teilnehmer	Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
Teilnehmeranzahl	6 bis maximal 15 Teilnehmer
Preise	20,00 € pro Teilnehmer/in
Dozenten	Hendrike Lohmeier/Heike Hollwitz von „Workshopping“

#### Details zum Programm:

Methoden: Impulsvortrag, Praxisbeispiele, Gruppenarbeit mit Auswertung, praktische Übungen des eigenen Telefonverhaltens mit Videoaufzeichnung und Auswertung  
[www.work-shopping.com](http://www.work-shopping.com)

## 5. Kommunikation - Beschwerdemanagement

### ■ Seminarziel

Beschwerden sind kostenlose Marktforschung und Betriebsberatung. Die meisten unzufriedenen Gäste beschwerten sich nicht, sondern kommen einfach nicht wieder. Die professionelle Beschwerdebearbeitung ist mehr als nur Schadensbegrenzung - unerkannte Schwachstellen können beseitigt und aus sich beschwerenden Gästen loyale Besucher werden. In diesem Seminar werden Kommunikations- und Verhaltensstrategien für den Umgang mit Beschwerden erarbeitet und selbstsicheres Auftreten in schwierigen Gesprächssituationen geübt.

Die Teilnehmer/innen werden gebeten, evtl. bestehende Fragebögen zur Gästezufriedenheit oder Beschwerdebeispiele aus der eigenen Praxis zum Workshop mitzubringen.

### ■ Seminarinhalte

- Die Beschwerde als Geschenk!
- Kommunikation in schwierigen Situationen - bewusst reagieren und souverän auftreten
- Aktive und systematische Beschwerdebearbeitung im persönlichen Kontakt und in der Korrespondenz mit dem Gast
- Der Nutzen von Konflikten - die Chancen des professionellen Beschwerdemanagements

Termine	Freitag, 23.11.2007, 9.00 – 17.00 Uhr
Veranstaltungsort	FH Westküste, Fritz-Thiedemann-Ring 20, 25746 Heide
Teilnehmer	Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
Teilnehmeranzahl	6 bis maximal 15 Teilnehmer
Preise	20,00 € pro Teilnehmer/in
Dozenten	Hendrike Lohmeier/Heike Hollwitz von „Workshopping“

### Details zum Programm:

Methoden: Impulsvortrag, Praxisbeispiele, Gruppenarbeit mit Auswertung, praktische Übungen in schwierigen Gesprächssituationen  
[www.work-shopping.com](http://www.work-shopping.com)

## 6. Stress- und Zeitmanagement

### ■ Seminarziel

- Entwicklung einer persönlichen Form für den Umgang mit Stress und Zeiteinteilung
- Berufliche Anforderung und persönliches Rollenverständnis in Einklang bringen

### ■ Seminarinhalte

- Persönlicher Bezug der Teilnehmer zum Thema
- Persönliche Erwartungen an das Seminar
- Mentale Aufladung, Atem- und Entspannungstechnik
- Stressfaktoren, gesunder und schädlicher Stress
- Ziele, Prioritäten und ihre Bedeutung für die Zeitplanung
- Organisation der persönlichen Arbeitszeit
- Umgang mit (Zeit-) Stress
- Stress vermeiden in Beschwerdesituationen
- Chancen der Teamarbeit

Termine	Dienstag, 4.12.2007, 9.30 – 17.00 Uhr
Veranstaltungsort	VHS Meldorf, Süderstraße 16, 25704 Meldorf
Teilnehmer	Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
Teilnehmeranzahl	6 bis maximal 12 Teilnehmer
Preise	20,00 € pro Teilnehmer/in inklusive Kurzschrift
Dozent	Torsten Bentfeld

### Details zum Programm:

Methoden: Themenzentrierte Interaktion, Vortrag, Gruppendiskussion, Simulation von Stress-Situationen am Arbeitsplatz

Bildungsträger: VHS Meldorf, Süderstraße 16, 25704 Meldorf

## 7. Englisch für Touristiker

### ■ Seminarziel

- Abbau von Unsicherheiten in der englischen Sprache als Kommunikationsmittel
- Spaß im Umgang mit der internationalen Klientel
- Sammlung und Strukturierung von Informationen zu touristischen Highlights in Schleswig-Holstein

### ■ Seminarinhalte

- Vermittlung von Grundlagen für die Kommunikation auf Englisch
- Erteilung von Informationen und Auskünften in englischer Sprache (Redewendungen und Fachvokabular)
- Präsentation von touristischen Highlights der Region in englischer Sprache für den internationalen Gast
- Exkursionen zu den touristischen Sehenswürdigkeiten der Region

Termine	<b>1. Block:</b> Donnerstag und Freitag, 3. und 4.01.2008, 9.00 – 17.00 Uhr <b>2. Block:</b> Dienstag, Mittwoch und Donnerstag, 22., 23. und 24.01.2008, 9.00 – 17.00 Uhr
Veranstaltungsorte	Theoretische Inhalte und Vorbereitung auf Exkursionen in den Räumen der VHS Meldorf, Praxisinhalte in Absprache mit den Kursteilnehmer/innen
Teilnehmer	Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
Teilnehmeranzahl	6 bis maximal 12 Teilnehmer
Preise	40,00 € pro Teilnehmer/in
Dozentin	Margret Sachau

#### Details zum Programm:

Bildungsträger: VHS Meldorf, Süderstraße 16, 25704 Meldorf

## 8. „Sympathisch verkaufen“ - Aktives Verkaufstraining

### ■ Seminarziel

Der Wandel der Kundenbedürfnisse und der wachsende Wettbewerbsdruck erfordern ein Umdenken für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch am touristischen Counter. Der Erfolg hängt davon ab, wie man sich auf den Kunden konzentriert. Nur wer das Ohr am Kunden hat und seinen konkreten Bedarf ermittelt, kann zielgerichtet argumentieren und überzeugen.

Der Teilnehmer lernt in diesem Training, wie er/sie den Kunden im Gespräch von der Begrüßung zum Verkaufsziel führt. Sie werden die Angebotspalette in ihrer Tourist-Information erfolgreicher und ergebnisorientierter präsentieren können.

### ■ Seminarinhalte

- Der Mensch als Beziehungsmanager am Kunden
- Emotionale Ansprache
- Mit System ermitteln, was der Kunde wirklich will
- Nutzen bieten, mehr verkaufen
- Produktpräsentation/Angebotsgestaltung
- Zielorientierte Gesprächsführung

Termine	<b>1. Tag:</b> Dienstag, 15.01.2008, 9:00 – 16:00 Uhr <b>2. Tag:</b> Mittwoch, 16.01.2008, 9:00 – 13:00 Uhr
Veranstaltungsort	Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein, Niederlassung Meldorf, Hindenburgstraße 27, 25704 Meldorf
Teilnehmer	Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt
Teilnehmeranzahl	6 bis maximal 12 Teilnehmer
Preise	30,00 € pro Teilnehmer/in
Dozent	Kay Gregersen

#### Details zum Programm:

Methoden: Lehrgespräch, Vortrag, Praxisbeispiele, Angewandte Übungen/Simulation von Verkaufsgesprächen, Gruppenarbeit  
 Bildungsträger: Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein, Flensburger Str. 30, 25813 Husum

## 9. Erfolgreiche Kooperation mit Partnern und Leistungsträgern

### ■ Seminarziel

Mitarbeiter der Tourist-Informationen vermitteln oft Angebote, die sie aus persönlicher Erfahrung wenig kennen. Anbieter kommunizieren ihre Leistungen aus Wettbewerbsgründen untereinander kaum. Das Wissen um regionale Angebote und deren erfolgreiche Vernetzung ist oft gering. Dies sind typische „Kommunikationsstörungen“ im touristischen Alltag. Die systematische Kooperation der touristischen Akteure, gemeinsame Gestaltung und Vermarktung attraktiver Produktideen, eine starke Vernetzung und nahtlose Kommunikation in der Servicekette sind Voraussetzungen für die Qualität des Gesamtangebotes.

Wie sich die Zusammenarbeit touristischer Partner im Alltag besser steuern lässt und die Tourist-Informationen ihre zentrale Koordinationsrolle noch bewusster nutzen können, wird in diesem Workshop gemeinsam erarbeitet.

### ■ Seminarinhalte

- Der moderne Marketing-Mix für touristische Informationsstellen
- Das eigene Angebot optimal gestalten - Integration von Leistungsbausteinen der Partner - der Ansatz des Cross-Selling
- Die Bedeutung des „Netzwerks“ - Kooperation mit Anbietern und Partnern
- Konflikte positiv nutzen - der richtige Umgang mit schwierigen Situationen
- Durch Motivation gewinnen - Lenkung von Partnern, Mitarbeitern und sich selbst
- Umsetzung in der Praxis und Erfolgskontrollen

Termine	Montag, 28.01.2008, 9.00 – 17.00 Uhr Dienstag, 29.01.2008, 9.00 – 17.00 Uhr
Veranstaltungsort	FH Westküste, Fritz-Thiedemann-Ring 20, 25746 Heide
Teilnehmer	Führungskräfte und Mitarbeiter/innen im direkten Kundenkontakt
Teilnehmeranzahl	6 bis maximal 15 Teilnehmer
Preise	40,00 € pro Teilnehmer/in
Dozenten	Hendrike Lohmeier/Heike Hollwitz von „Workshopping“

### Details zum Programm:

Methoden: Impulsvortrag, Diskussion, Praxisbeispiele, Gruppenarbeit mit Auswertung, Checklisten und praktische Übungen  
[www.work-shopping.com](http://www.work-shopping.com)



**Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an**

Dipl.-Kffr. (FH) Antje Vettelschoß  
Fachhochschule Westküste  
Institut für Management und Tourismus (IMT)  
Fritz-Thiedemann-Ring 20  
25746 Heide  
Tel. +49 (0) 481 - 8555 117  
Fax +49 (0) 481 - 8555 121  
E-Mail: [vettelschoss@fh-westkueste.de](mailto:vettelschoss@fh-westkueste.de)

Oder besuchen Sie uns im Internet unter  
<http://www.imt-fhw.de>





# Weiterbildungswettbewerb

**Rege Teilnahme wird belohnt:** Die Tourist-Informationen, deren Mitarbeiter/innen im Verhältnis zur Mitarbeiteranzahl die meisten Weiterbildungsveranstaltungen besuchen, werden am Ende der Weiterbildungsreihe prämiert und ausgezeichnet. Darüber hinaus winken attraktive Preise. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Am Ende der Weiterbildungsreihe wird die Gewinner-Tourist-Information von einer Jury ermittelt.

**Melden Sie sich an!**

## Fax: 0481-85 55 121

oder per Post: Anschrift siehe Kontaktdaten Seite 15

### Verbindliche Anmeldung

Weigerungsthema:.....

Termin:.....

Preis: .....

#### Absender:

Tourist-Information:.....

Straße:.....

PLZ, Ort:.....

Telefon/Fax:.....

E-Mail: .....

Wie viele Personen arbeiten in Ihrer Tourist-Information? .....  
(Vollzeit- und Teilzeitstellen)

#### Teilnehmer/innen:

Vorname, Name: .....

Wohnort:.....

Mit der Anmeldung werden die Teilnahme- und Zahlungsbedingungen (siehe Seite 18) anerkannt.

**Bei Anmeldung von mehreren Personen bzw. zu mehreren Veranstaltungen kopieren Sie bitte das Anmeldeformular!  
Vielen Dank!**



## Teilnahme- und Zahlungsbedingungen

Mit der Anmeldung werden die folgenden Teilnahme- und Zahlungsbedingungen anerkannt:

### 1. Anmeldungs- und Zahlungsbedingung

Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit der Anmeldung erkennt der/die Teilnehmer/in die Teilnahme- und Zahlungsbedingungen an. Die Fachhochschule Westküste bestätigt den Eingang der Anmeldung umgehend und sendet eine Rechnung an die Teilnehmer. Sollte die Veranstaltung ausgebucht sein, teilen wir Ihnen mit, ob und wann eine Wiederholungsveranstaltung geplant ist. Die Zahlung der Teilnahmegebühr erwarten wir bis spätestens zum Veranstaltungstag. Die Fachhochschule vermittelt lediglich das jeweils gebuchte Seminar und ist nicht Veranstalter.

### 2. Rücktritt und Stornierung

Bei verhinderteter Teilnahme ist eine umgehende schriftliche Abmeldung erforderlich. Abmeldungen, die bis spätestens zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn bei der Fachhochschule Westküste eingehen, werden kostenpflichtig zu einem Betrag in Höhe von 5,00 € storniert. Angemeldete Personen, die weniger als zwei Wochen vor Seminarbeginn zurücktreten oder nicht zu den Seminaren erscheinen, sind grundsätzlich zur Zahlung des vollen Rechnungsbetrages verpflichtet. Diese Regelung entfällt, wenn ein Ersatzteilnehmer benannt wird.

### 3. Absage, Ausfall und Verlegung von Seminaren

Die Durchführung eines Seminars ist an eine Mindestteilnehmerzahl gebunden. Bei ungenügender Beteiligung hat die Fachhochschule Westküste das Recht, Seminare abzusagen. Bereits gezahlte Entgelte werden zurückerstattet, weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Dies gilt auch für verschobene Seminare. Ein Wechsel der Dozenten berechtigt den Teilnehmer nicht zum Rücktritt vom Vertrag. Die kurzfristige Absage aufgrund von Krankheit obliegt dem Weiterbildungsträger.

### 4. Datenschutz

Der Teilnehmer ist damit einverstanden, dass seine personenbezogenen Daten an den jeweiligen Weiterbildungsträger gemeldet werden. Dies umfasst auch die Weitergabe der Daten in elektronischer Form. Gleichzeitig erklärt der Teilnehmer seine Einwilligung zur Speicherung seiner persönlichen Daten durch die Fachhochschule Westküste zum Zwecke der Projektevaluation. Eine Weitergabe an sonstige Dritte ist ausgeschlossen.

### 5. Haftung

Sofern das Weiterbildungsseminar in der Fachhochschule Westküste stattfindet, haftet diese nicht bei Unfällen, für Sach- und Körperschäden sowie für Verlust oder Diebstahl mitgebrachter Gegenstände. Für Seminare, die außerhalb der Fachhochschule Westküste stattfinden, gelten die Bedingungen des jeweiligen Weiterbildungsträgers.

## Impressum

- **Projektträger:** Fachhochschule Westküste Heide
- **Konzept:** Dipl.-Kffr. (FH) Antje Vettelschoß
- **Projektbearbeitung:** Fachhochschule Westküste  
Institut für Management und Tourismus (IMT)  
Prof. Dr. Bernd Eisenstein  
Dipl.-Kffr. (FH) Antje Vettelschoß  
Prof. Dr. Hubert Böckmann  
Prof. Dr. Burkhard Müller  
  
Fritz-Thiedemann-Ring 20  
25746 Heide
- **Projektpartner:** Dithmarschen Tourismus e. V.  
Geschäftsführer Christian Mende  
Markt 10  
25746 Heide  
  
Wirtschaftsförderungsgesellschaft  
Nordfriesland  
Fachreferent Tourismus und  
Unternehmensförderung Frank Ketter  
Schloßstraße 7  
25813 Husum
- **Layout:** 40° Wäsche Kommunikationsdesign  
Dipl. Kommunikationsdesignerin Britta Böhling  
www.40gradwaesche.de



Alle Eigentums- und Verfügungsrechte der Broschüre liegen bei der Fachhochschule Westküste Heide. Jede Verwertung ist ohne ausdrückliche Zustimmung des Herausgebers unzulässig. Die Vervielfältigung der Broschüre oder Teile daraus ist ohne schriftliche Genehmigung durch den Herausgeber nicht gestattet.

Fachhochschule Westküste

**IMT – Institut für Management und Tourismus**

Fritz-Thiedemann-Ring 20

25746 Heide/Holstein

Tel. +49 (0)481-85 55 566

Fax +49 (0)481-85 55 121

E-mail [imt@fh-westkueste.de](mailto:imt@fh-westkueste.de)

Oder besuchen Sie uns im Internet unter

<http://www.imt-fhw.de>



Das Projekt „Konzept zur Qualifizierungsoffensive im Tourismus im Gebiet der LAG Westküste“ wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Ausrichtungs- und Garantiefonds für die Landwirtschaft (EAGFL) im Rahmen der EU-Gemeinschaftsinitiative LEADER+, aus Mitteln des Dithmarschen-Tourismus e.V. sowie aus Mitteln des Förderforums der Fachhochschule Westküste.