

## Tagungsort

- ◆ Der Regenbogen-Hof (Familie Graeff)  
Mützen 7  
29459 Clenze  
Fon (05844) 17 92

## Anmeldung

- ◆ Wir erbitten Ihre Anmeldung bis zum 25.02.2005. Als Bestätigung für Ihre Anmeldung erhalten Sie eine Teilnehmerliste, die Ihnen ggf. dabei hilft, Fahrgemeinschaften zu bilden.

Anmeldung und Rückfragen bitte an:  
Arbeitsgemeinschaft Urlaub und Freizeit  
auf dem Lande Niedersachsen e.V.

Elke Boggasch  
Lindhooper Str. 63, 27283 Verden  
Fon (04231) 96 65 - 12  
Fax (04231) 96 65 - 66  
info@bauernhofferien.de

LAG für Urlaub und Freizeit auf dem Lande  
Sachsen-Anhalt e.V.

Heinz Wiczorrek  
Friedensstr. 51  
06502 Weddersleben  
Fon (03946) 70 21 88  
Fax (03946) 91 96 03  
wiczorrek@t-online.de

## Tagungsgebühr

- ◆ Übernachtung und Verpflegung in der Tagungsstätte sind 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**

- ◆ Den Kostenbeitrag bitten wir auf das Konto der "**Arbeitsgemeinschaft Urlaub und Freizeit auf dem Lande**" Kto. Nr. 140 601 (BLZ 291 626 97), **Volksbank Verden (Stichwort "ASG-Seminar")** einzuzahlen. Eine Quittung über den Tagungsbeitrag wird im Tagungsbüro ausgegeben. 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) 4 97 09 - 0  
Fax (0551) 4 97 09 - 16  
Michael Busch (Durchwahl: 4 97 09 - 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)

## Anfahrt

- ◆ Mit der Bahn bis Uelzen bzw. Salzwedel, weiter mit dem Bus nach Clenze.  
Bitte wenden Sie sich wegen des Transfers von dort direkt an die Tagungsstätte.

- ◆ Mit dem Auto **ab Uelzen** über die B71 in Richtung Bergen/Dumme bzw. Salzwedel, später in einem Waldgebiet links abbiegen in Richtung Clenze.

Wenn die Serpentine bewältigt ist, erste Betonstraße (Allee junger Bäume) nach links abbiegen, durch Bösen durch. Das nächste Dorf ist Mützen - ein winziges Rundlingsdorf.

- ◆ Mit dem Auto **ab Salzwedel** über die B71 in Richtung Uelzen fahren. Am Ortsausgang Bergen nach Rechts Richtung Clenze/Jiggel. In Jiggel links nach Kassau abbiegen. Dort nach Clenze rechts abbiegen, in Clenze nach links in Richtung Uelzen abbiegen.

Kurz nach dem Ortsausgang rechts in eine Betonstraße (Allee junger Bäume) abbiegen, durch Bösen durch. Das nächste Dorf ist Mützen - ein winziges Rundlingsdorf.

ASG  
Agrarsoziale Gesellschaft e.V.

## Zentrale Informationsveranstaltung

mit LAG Urlaub & Freizeit auf dem Lande  
Niedersachsen und Sachsen-Anhalt

## Einladung

Qualität und Service  
im Landurlaub

7. und 8. März 2005

Tagungsort:  
Der Regenbogen-Hof  
29459 Clenze- Mützen

# Montag, 7. März 2005

9.30 Uhr **Begrüßung und Vorstellungsrunde**

10.00 Uhr **Erfahrungen der Teilnehmer/-innen zum Thema Servicequalität**

10.20 Uhr **Qualitätssiegel für Servicequalität – ein neuer Trend im Tourismus?**  
\* Konzept und Zielsetzungen \* Stand der Umsetzung in Niedersachsen und Sachsen-Anhalt \* Übertragbarkeit auf den Landurlaub/Bauernhofurlaub \* Erfahrungen mit Qualitätsmodellen in anderen Bundesländern  
*Oliver BECKER, Ihr Tourismusberater, Oldenburg*

14.00 Uhr **Dienstleistungsqualität im Landtourismus – ein Qualitätsmerkmal!**  
Wachsende Erwartungshaltung bei Gästen \* Was ist Dienstleistungsqualität? \* Was ist Servicekompetenz, persönliche Qualität? \* Kundenorientierung \* Kundenbindung durch guten Service \* Wo fängt Service an – wo hört er auf? \* Servicequalität des gesamten touristischen Angebots \* Einbindung der Mitarbeiter/-innen (und Familienmitglieder) in die Serviceverantwortung  
*Sabine JENNERT, imkontext, Tourismus- und Regionalentwicklung, Fulda*

16.00 Uhr **Verbesserung der Dienstleistungsqualität im Landtourismus**  
Gruppenarbeit: 1. am Beispiel Wellness- und Gesundheitsurlaub 2. am Beispiel Aktivurlaub oder Reiturlaub 3. am Beispiel Familienurlaub \* Was können wir im Landtourismus Besonderes bieten? \* Dienstleistungskette von der Auswahl bis zur Abfahrt \* Persönliche Qualität und guter Service \* Organisation von Servicequalität im eigenen Betrieb \* Motivation und Qualifizierung der Mitarbeiter/-innen \* Durch Vernetzung und Kooperation zu mehr Servicequalität  
*Sabine JENNERT, imkontext, Tourismus- und Regionalentwicklung, Fulda*

19.00 Uhr **Abendessen**

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 gewährleistet werden kann.

Inzwischen sind sieben Bundesländer, zu denen auch Sachsen-Anhalt und Niedersachsen gehören, dem Vorbild der Schweiz gefolgt und haben eine Qualitäts-offensive zur Servicequalität gestartet, um zu einer nachhaltigen Verbesserung der touristischen Angebote und Dienstleistungen zu gelangen.

In unserer zweiten gemeinsamen Veranstaltung wollen wir nicht nur über das neue „ServiceQualität Gütesiegel“ informieren sondern auch über Möglichkeiten einer höheren Dienstleistungsqualität im Landurlaub sprechen. Darüber hinaus wollen wir über den Umgang mit Beschwerden informieren, die im unmittelbaren Zusammenhang mit dem o.g. Thema stehen. Auch Hof-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 Februar 2005

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

# Dienstag, 8. März 2005

8.30 Uhr **Reklamationsgespräche - Souveräner Umgang mit Beschwerden**  
\* Beschwerdesituationen souverän meistern \* Der Umgang mit schwierigen Kunden \* Empathisches Beschwerdemanagement \* Kontrolle der eigenen Emotionen \* Körpersprache und Rhetorik \* Beschwerden als Geschenk \* Reklamationsbearbeitung – treue Kunden trotz Beschwerden \* „Nein“ sagen können bei unberechtigten Reklamationen  
*Peter AHRENS, Tourismusmarketing & Management, Marketing, Magdeburg*

10.30 Uhr **Reklamationsgespräche - Den souveränen Umgang mit Beschwerden kann man üben**  
\* Fallbeispiele \* Praktische Übungen  
*Peter AHRENS, Tourismusmarketing & Management, Marketing, Magdeburg*

13.30 Uhr **Tagesevents – eine Dienstleistungsnische für Bauernhöfe**  
\* Firmenpräsentationen \* Kinder- und Erwachsenengeburtstage \* Der Hof als Kulisse für ein mittelalterliches Fest \* Thematische Feste auf dem Bauernhof: Kartoffelfest, vom Korn zum Brot, Erntefest, Landwirtschaft damals und heute – historischer Feldtag jeweils mit praktischen Vorführungen und Mitmachmöglichkeiten \* Praktische Übung: Wir entwerfen Tagesevents für unseren Betrieb  
*Elke BOGGASCH, Geschäftsführerin der Arbeitsgemeinschaft für Urlaub und Freizeit auf dem Lande e.V., Verden*

16.00 Uhr **Abschluss und Auswertung**