



F  **KUS**
TOURISMUS

Wien | Donnerstag, 8. April 2010 | 13:30 Uhr

einladung



MANOVA und das Institut für Tourismus-Management der FHWien-Studiengänge der WKW laden Sie herzlich zur Vortragsreihe **Fokus Tourismus 2010** ein.

Qualität im Tourismus: Der Schlüssel zum Erfolg?

Qualität wird im Tourismus oft als Notwendigkeit, Differenzierungsmerkmal und schließlich als Schlüssel zum Erfolg dargestellt. Was steckt jedoch dahinter? Wie kann Qualität in einem Betrieb bzw. sogar in einer gesamten

Destination überhaupt gemessen, gesteuert und schlussendlich gewährleistet werden?

Was steckt hinter Begriffen wie „Return on Quality“? Sind hochqualitative Produkte, Spitzenservice und Kundenorientierung der „wahre Weg“ und wirken sich Investitionen in Qualität auch immer positiv auf die Kundenzufriedenheit und den Umsatz aus? Gehen Sie mit uns der praktischen Umsetzung von Qualitätsmanagement auf den Grund.

thema

► Ablauf

13:30 Registrierung

14:00 Vorträge I

► **Schauplatz Tourismus: Qualität um jeden Preis?**

Klaus Grabler, MANOVA GmbH

► **Qualitätsmanagement: Einzelbetriebs- vs.**

Destinationsebene | Urs Wagenseil, Hochschule Luzern

► **Living up to the marketing promise.**

A quality perspective. | Colin Houston, Visit Scotland

► Moderation

Helmut Zolles, Zolles & Edinger GmbH

16:00 Kaffeepause

16:30 Vorträge II

► **Lohnt sich Qualität?**

Claudia Feige, TUI Deutschland

► **Mit Qualität Vertrauen gewinnen**

Axel Dick, Quality Austria GmbH

19:00 Get-together

programm

Anmeldung

Annelies Smoliner
annelies.smoliner@manova.at
+43 (1) 710 75 35 25

Online - Anmeldung

Unkostenbeitrag

Anmeldung bis 25. März 2010 | 60 € pro Person
Anmeldung ab 26. März 2010 | 80 € pro Person
Ermäßigter Beitrag für Studenten | 10 € pro Person

Erfrischungsgetränke, Kaffeepause, Snacks und Tagungsunterlagen sind im Unkostenbeitrag enthalten. Der Unkostenbeitrag wird an die FHWien-Studiengänge der WKW entrichtet und ist MwSt.-befreit. Die Rechnung wird per Post zugesandt.

MANOVA



Veranstaltungsort

FHWien Studiengänge der WKW
1180 Wien | Währinger Gürtel 97

Veranstalter

- ▶ MANOVA GmbH
- ▶ FHWien-Studiengänge der WKW Institut für Tourismus-Management

anmeldung