



# QUALITÄTSAKADEMIE 2010

Service Exzellenz basierend auf den Prinzipien des Total Quality Managements

## Wer wir sind

Walter Junger & Friends, Ltd. ist ein globales Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in Berlin und Singapur. Das Unternehmen unterstützt Hotels, Restaurants, SPAs und andere Serviceanbieter in den Bereichen Branding und Service Exzellenz, Kunstberatung, Eventkreation sowie in der Entwicklung schlüsselfertiger und einzigartiger Projekte.

## Q-TERMIN 2010

**10. September**

NH München Deutscher Kaiser

**26. November**

NH Berlin-Mitte

**675,- Euro pro Person**

zzgl. MwSt.

- Inkl. Teilnahme am Seminar, aller Seminarunterlagen, Lunch sowie Kaffeepausen und Abschiedscocktail
- Bei einer Anmeldung von drei Personen zahlen Sie pro Teilnehmer nur 50 %.

**Kreieren Sie Einzigartigkeit  
und wirtschaftlichen Erfolg!**

Die Rückbesinnung auf „Nachhaltigkeit“, „Individualität“ und „Geborgenheit für den Kunden“ sind Schlüsselfaktoren, die den Unternehmenserfolg grundlegend beeinflussen. Ziel der *Qualitätsakademie2010* ist es daher, genau diese Punkte aufzugreifen und allen Teilnehmern eine ideale Mischung aus theoretischem Hintergrund sowie praktischen Beispielen zum Thema Total Quality Management zu bieten.

**Wie kreierte ich einen Mehrwert für meine Kunden und bleibe dabei absolut individuell? Wie schaffe ich Innovation, ohne dabei meine langjährigen Stammkunden zu verlieren?**

*Wir geben Ihnen genau diese Antworten!*

## Was Sie erwartet

- Q Eintägiger Intensiv-Workshop in einem exklusiven Ambiente, moderiert von internationalen Top Experten!
- Q Neun einfache und systematisch aufgebaute Schritte, die Sie zum Gewinner machen - Die Grundlagen für ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem!
- Q Dialog statt Monolog - Interaktive Übungen, Erfahrungsaustausch und Diskussionsrunden mit anerkannten Experten und Gastrednern!
- Q Aktuelle, praxisnahe Beispiele und hilfreiche TQM Werkzeuge für Sie und auch Ihre Mitarbeiter!

## Frühbucherpreis

**Buchungen bis vier Wochen vor Seminarbeginn:  
450,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**



# QUALITÄTSAKADEMIE 2010

Service Exzellenz basierend auf den Prinzipien des Total Quality Managements

10. September in München - 26. November in Berlin

08:30—09:00	Begrüßung beim Stehfrühstück
09:00—09:45	Eröffnung und Vorstellung durch Walter Junger
09:45—10:15	Einführung in die Thematik Total Quality Management
10:15—10:30	Die neun Module des Total Quality Managements
10:30—11:00	Die Unternehmensphilosophie als Grundlage
11:00—11:15	Kaffeepause
11:15—12:15	Talentbasierte Mitarbeiterauswahl - vorgestellt von <i>Dr. Susan Hirt</i>
12:15—12:45	Der Qualitätsmanager - Die Bedeutung von Orientierung
12:45—13:45	Gemeinsamer Lunch im Restaurant des Hotels
13:45—14:15	Zertifizierung und Training im Total Quality Management
14:15—15:00	Kommunikation und Motivation als Bestandteil von Total Quality Management
15:00—15:30	Entscheidungskompetenz der Mitarbeiter
15:30—15:45	Kaffeepause
15:45—16:45	Total Quality Management - Von der Theorie in die Praxis - vorgestellt von <i>Jan Hein Simons</i>
16:45—17:00	Messbarkeit und ihre Werkzeuge
17:00—17:15	Techniken und Methoden der Prozessverbesserung
17:15—17:30	Individualisierter Service im Total Quality Management
	Abschiedscocktail für Fragen und Antworten



*Zeit für ein verlängertes Wochenende?*

*Finden Sie die aktuellen Angebote unter: [www.nh-hotels.com](http://www.nh-hotels.com).*





# QUALITÄTSAKADEMIE 2010

Service Exzellenz basierend auf den Prinzipien des Total Quality Managements

## Die Experten & Gastredner



**WALTER JUNGER...**

...ist einer der meist gefragten Vortragenden im Bereich der Hotellerie und Gastronomie, professioneller Dienstleistung und Total Quality Management.

Der gebürtige Österreicher blickt auf eine 20-jährige Hotelkarriere auf vier Kontinenten zurück. Er gründete die Unternehmensberatung Walter Junger & Friends, Ltd. im Mai 2005 mit einem Büro in Berlin und Singapur.



**Dr. SUSAN HIRT...**

...verantwortet sämtliche globale Initiativen des Unternehmens Talent Plus, einem international renommierten Institut für talentbasiertes Auswahlverfahren bei Mitarbeitern.

Als Analytikerin hilft sie Verantwortlichen aus den verschiedensten Wirtschaftszweigen dabei, die entscheidenden Talente ihrer Mitarbeiter zu erkennen und weiterzuentwickeln.



**JAN HEIN SIMONS...**

...ist seit Mai 2010 in den Niederlanden als Managing Director der NH Hotels für Benelux, England, Frankreich und Afrika zuständig.

Davor war er in Berlin als Geschäftsführer der NH Hoteles GmbH in Deutschland und Polen tätig. Der gebürtige Niederländer übernahm Anfang 2003 als Director of Operations die Leitung der spanischen Hotelgruppe in Deutschland.



**NICOLE KREIL...**

...ist neu im Team von Walter Junger & Friends, Ltd. und verantwortet den Bereich Qualitätsmanagement.

Sie war über 15 Jahre in der gehobenen Hotellerie tätig und zuletzt bei Hyatt International als Personaldirektorin für die Hotels in Kasachstan und Serbien verantwortlich.

## Unsere offiziellen Partner





# QUALITÄTSAKADEMIE2010

Service Exzellenz basierend auf den Prinzipien des Total Quality Managements

## Ihre Anmeldung

Per Fax an +49 (0) 30 / 21 23 70 16

Name _____	<u>Weiterer Teilnehmer:</u>	<u>Weiterer Teilnehmer:</u>
Vorname _____	Name _____	Name _____
Firma _____	Vorname _____	Vorname _____
Straße _____	Telefon _____	Telefon _____
PLZ/Ort _____	E-Mail _____	E-Mail _____
Telefon _____	Unterschrift _____	Unterschrift _____
E-Mail _____	<u>Überweisung auf folgendes Konto:</u>	
Unterschrift _____	Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg Kontonummer: 10 61 03 80 00 BLZ: 26 99 10 66	IBAN: DE56 2699 1066 1061 0380 00 BIC: GENODEF1WOB

**675,- Euro zzgl. MwSt.**

Inkl. Teilnahme am Seminar, aller Seminarunterlagen, Stehfrühstück, Lunch und Kaffeepausen

**Ich nehme teil, am 10. September 2010 in München - Frühbucherrabatt bis zum 13. August 2010 möglich**

Ein Zimmerkontingent zu Sonderkonditionen steht Ihnen bis zehn Tage vor Veranstaltungsbeginn unter dem Stichwort „Qualitätsakademie 2010“ zur Verfügung - EUR 140,00 im Einzelzimmer

NH München Deutscher Kaiser, Arnulfstraße 2, 80335 München

Tel.: +49 (0) 89 / 99345 681 Fax: +49 (0) 89 / 99345 620 Email: cco.munichde@nh-hotels.com

**Ich nehme teil, am 26. November 2010 in Berlin - Frühbucherrabatt bis zum 28. Oktober 2010 möglich**

Ein Zimmerkontingent zu Sonderkonditionen steht Ihnen bis zehn Tage vor Veranstaltungsbeginn unter dem Stichwort „Qualitätsakademie 2010“ zur Verfügung - EUR 120,00 im Einzelzimmer

NH Berlin-Mitte, Leipziger Straße 106-111, 10117 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 / 206207 110 Fax: +49 (0) 30 / 206207 75

Email: cco.berlinde@nh-hotels.com

**Frühbucherrabatt für die Qualitätsakademie2010**

**450,- Euro pro Person zzgl. MwSt.**

Die Teilnahmegebühr versteht sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.. Sie beinhaltet die Teilnahme am Seminar inkl. aller Seminarunterlagen, Stehfrühstück, Lunch sowie Kaffeepausen. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Eine schriftliche Stornierung ist bis zwei Wochen vor der Veranstaltung kostenlos möglich. Danach wird die Hälfte der Teilnahmegebühr erhoben, bei Nichterscheinen die Gesamtsumme. Gerne akzeptieren wir einen Ersatzteilnehmer. Der Veranstalter hält sich Änderungen sowie eine eventuelle Stornierung der Veranstaltung vor. Gastredner werden aus diesem Grund nicht fest bestätigt und können ohne Vorankündigung geändert werden.

Walter Junger & Friends, Ltd., Kadiner Straße 11, D-10243 Berlin

Tel: +49 (0)30 21 23 70 15, Fax: +49 (0)30 21 23 70 16

E-Mail: info@walterjungerandfriends.com, Web: www.walterjungerandfriends.com

Geschäftsführer : Walter Junger | Amtsgericht Charlottenburg HRB 101807B | Steuernummer 29/278/00410 | Ust-Id-Nr. DE249354712