



## SERVICE-WERKSTATT

### GÄSTE BEGEISTERN

Begeistern Sie Ihre Gäste, indem Sie ihre Bedürfnisse kennen und genau wissen, was sie mit Service vor Ort verbinden. Dienstleistungen können systematisch entwickelt und gestaltet werden. Mit Hilfe von Service Design planen, verbessern und gestalten wir diese Kontaktpunkte der Gäste mit der Marke. In der Service-Werkstatt helfen wir Ihnen, entlang der Customer Journey die Reise des Gastes durch Ihre touristischen Dienstleistungen effizienter als bisher zu gestalten.

#### Ihr Nutzen

- begeisterte Gäste
- positiv aufgeladene Marke
- optimierte Dienstleistungsbereitschaft



Oliver Melchert, ehemaliger Geschäftsführer „Die Nordsee GmbH“ und seit Januar 2014 Berater bei BTE

*„Service Design hat mich deshalb als Methode überzeugt, weil ich in spielerischer Weise die Bedürfnisse meiner Gäste direkt erfahre und dadurch den Service am Gast praxisnah gestalten kann. So begeistere ich meine Gäste nachhaltig.“*

**Zeitraumen:** 3-4 Stunden

**Teilnehmerzahl:** optimal für bis zu 15 Personen

**Leistungen BTE:** Vorgespräch, Moderation, Dokumentation

**Kosten:** 2.000 € netto (zuzügl. Reisekosten, Kosten Tagungsraum)

## SPRECHEN SIE UNS AN!

### WIR BIETEN IHNEN UNSERE UNTERSTÜTZUNG AN

1. bei der Entwicklung Ihrer Region zur Destination inkl. Organisationsberatung, Tourismuskonzept oder Marketingstrategie;
2. bei Fragestellungen der Produktentwicklung oder für Ihre Kommunikationspolitik;
3. bei der Erstellung von z. B. Rad-, Wander-, Wasserwander- oder Reitwegen sowie bei der touristischen Beschilderung;
4. im Bereich der Regionalentwicklung an der Schnittstelle zum Tourismus.

Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Internetseite und unserem Blog unter: [www.bte-tourismus.de](http://www.bte-tourismus.de)



Fotos: BTE, Olivier Le Moal (Zielscheibe Innenseite)



### UNSERE STANDORTE

**BTE in Berlin**  
Kreuzbergstraße 30  
D-10965 Berlin  
Tel.: +49 (0)30 - 32 79 31 - 0  
Fax: +49 (0)30 - 32 79 31 - 20  
berlin@bte-tourismus.de

**BTE in Hannover**  
Stiftstraße 12  
D-30159 Hannover  
Tel.: +49 (0)511 - 701 32 - 0  
Fax: +49 (0)511 - 701 32 - 99  
hannover@bte-tourismus.de

**BTE in Eisenach**  
Friedrichswerther Straße 12  
D-99820 Behringen bei Eisenach  
Tel.: +49 (0)36254 - 174 94  
Fax: +49 (0)36254 - 85 62 83  
roberts@bte-tourismus.de



mit dem Qualitätssiegel  
„ServiceQualität Deutschland“  
Stufe I ausgezeichnet

## INNOVATIVE WORKSHOP-FORMATE MIT BTE

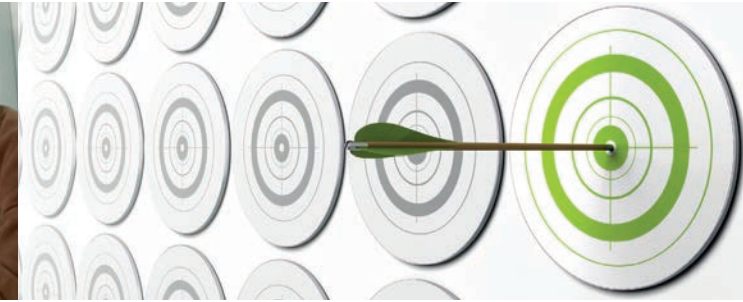
Impulse setzen – Ziele vereinbaren –  
Lösungen finden – Maßnahmen umsetzen



Der Flyer wurde auf FSC-zertifiziertem Papier gedruckt.

## IMPULSE SETZEN – ZIELE VEREINBAREN – LÖSUNGEN FINDEN – MAßNAHMEN UMSETZEN

Workshops und Werkstätten mit BTE können schnell und kostengünstig spürbare Wirkungen erzielen, ausgearbeitete Strategien sorgfältig ergänzen und bei der Begleitung und Umsetzung von Prozessen helfen.



### STRATEGIE-WERKSTATT

#### STRATEGIEN ENTWICKELN – KERNGESCHÄFT DEFINIEREN

In der Strategie-Werkstatt entstehen wertvolle Impulse, um die bewährte Strategie zu überdenken und zu optimieren. Dieses Format hilft Ihnen bei der Konzentration auf das Kerngeschäft: Was ist sinnvoll, effizient und Erfolg versprechend? Mit welchen Produkten können Kundenbedürfnisse noch besser befriedigt werden? Wer ist die aktuelle Zielgruppe und wie kann diese sinnvoll ergänzt werden?

##### Ihr Nutzen

- Optimierung der bewährten Strategie
- Erhöhung des Kundennutzens
- Reduzierung von Kosten



Sandra Brandt, Geschäftsführerin Tourismusverein Leipziger Neuseenland e. V.

„Die Region Leipzig stellt sich organisatorisch und touristisch derzeit neu auf. Die Strategie-Werkstatt von BTE hat uns im Rahmen der Restrukturierung geholfen, unser Kerngeschäft zu überdenken und neu zu fassen, unsere Produkte zu definieren und den Blick für unsere Potentiale zu schärfen.“

**Zeitraumen:** 3-4 Stunden

**Teilnehmerzahl:** optimal für bis zu 15 Personen

**Leistungen BTE:** Vorgespräch, Moderation, Dokumentation

**Kosten:** 2.000 € netto (zuzügl. Reisekosten, Kosten Tagungsraum)

### ZUKUNFTS-WERKSTATT

#### TOURISMUSSTRATEGIE ABSTIMMEN & UMSETZEN

Bringen Sie Ihre kreativen Köpfe an einen Tisch. Die Zukunfts-Werkstatt ist ein erprobtes Moderationsformat zur Kombination von bestehendem Wissen der Teilnehmer und frischen Ideen. Das Besondere der Zukunfts-Werkstatt ist die hohe Umsetzungskraft im Anschluss an den Workshop durch Vereinbarung von „Projektpatenschaften“.

Im ausführlichen Strategiepapier dokumentiert BTE die Ergebnisse und die getroffenen Vereinbarungen zur Umsetzung.

##### Ihr Nutzen

- Entwicklung & Umsetzung neuer Ideen
- Einbeziehung von Partnern und Leistungsträgern
- Förderung der Kommunikation im Partnernetzwerk



Peter Schulze, Geschäftsführer Bad Zwischenahner Touristik GmbH & Kurbetriebsgesellschaft Bad Zwischenahn mbH

„Als allererster Kunde arbeiten wir seit 25 Jahren mit BTE zusammen. Die Zukunfts-Werkstatt bietet für uns die Möglichkeit, mit den Leistungsträgern vor Ort in Dialog zu treten, um gemeinsam Ideen zu entwickeln. Besonders fasziniert mich die lebendig gelebte Idee der Projektpatenschaft, die zu einer wesentlich höheren Umsetzungsquote führt.“

**Zeitraumen:** von Mittag bis Mittag, inkl. gemeinsamer Abend

**Teilnehmerzahl:** optimal für bis zu 15 Personen

**Leistungen BTE:** Vorgespräch, Veranstaltungskonzept, Kurzanalyse, Impulsreferat, Moderation (inkl. Assistenz), Ergebnisbericht

**Kosten:** 6.000 € netto (zuzügl. Reise- und Übernachtungskosten, Kosten Tagungsraum)

### VERTRIEBS-WERKSTATT

#### VERTRIEBSPARTNER IDENTIFIZIEREN

Ein gutes touristisches Produkt braucht ein effektives Vertriebsnetz, um erfolgreich am Markt zu bestehen. Ziel der Vertriebs-Werkstatt von BTE ist es, potentielle Vertriebspartner zu erkennen: Welches Potential hat das bestehende Produkt? Welche Vertriebswege sind geeignet, um Touristen für das Produkt zu gewinnen? Wie funktionieren diese Vertriebswege? Wie sprechen Sie potentielle Vertriebspartner an? Diese und weitere Fragen beantworten wir Ihnen in der eintägigen Vertriebs-Werkstatt.

##### Ihr Nutzen

- Erarbeitung potentieller Vertriebspartner
- Ideen und Anregungen für den Vertrieb touristischer Produkte



Ulrich Büscher, Aktivreferent beim Touristikverband Siegerland-Wittgenstein und Radreiseveranstalter

„Vertriebswissen pur vermitteln die Seminare von Tillmann Flaig! Mit umfangreichen Kenntnissen zum Destinations-Management, viel Vertriebserfahrung und kurzweiliger Seminargestaltung konnten die Leistungsträger der Region Siegerland-Wittgenstein neue Ideen zur Umsatzsteigerung finden und schnell umsetzen.“

**Zeitraumen:** ganztägig

**Teilnehmerzahl:** optimal für bis zu 15 Personen

**Leistungen BTE:** Vorgespräch, Veranstaltungskonzept, Kurzanalyse, Impulsreferat, Moderation (inkl. Assistenz), Ergebnisbericht

**Kosten:** 3.200 € netto (zuzügl. Reisekosten, Kosten Tagungsraum)