

## Seminare für Touristiker und Gastgeber 2020

In Zusammenarbeit mit der Industrie- und Handelskammer Nordschwarzwald bietet das Landratsamt Rastatt 2020 wieder Seminare für Gastgeber und Touristiker an. Folgendes Seminar wird im September angeboten:

### **Professionelle Gästebetreuung**

#### Ziel:

Die emotionale Ebene ist ausschlaggebend dafür, ob Ihr Gast oder Kunde sich bei Ihnen wohl fühlt. Und Emotionen binden Gäste. Sie stehen in direktem Kontakt mit dem Gast und sind das Gesicht des Hauses oder der Destination. Sind Sie sich Ihrer Rolle als Dienstleister bewusst? Was bedeutet Dienstleistung heute? Was ist zum Thema Knigge und Umgangsformen derzeit aktuell? Wie wirken Sie und Ihr Unternehmen auf Ihre Gäste oder Kunden? Was machen Sie schon richtig, woran können Sie noch arbeiten?

#### Inhalt:

- Der erste Eindruck - Auf was kommt es dem Gast/ Kunden heute an?
- Ich bin Dienstleister - die Bedeutung heute
- Gästebedürfnisse erkennen und entsprechend auf die Gäste eingehen
- Die Körpersprache - Wie wirke ich und wie will ich wirken?
- Kommunikation mit dem Gast: Von der Begrüßung bis zur Verabschiedung
- Fragetechniken, Frageformen, Checklisten und zahlreiche Formulierungshilfe
- Basics des Beschwerdemanagements

#### Zielgruppe:

Mitarbeiter aus der Hotellerie, Ferienwohnungen, Pensionen, Privatvermieter, der Gastronomie und Tourist-Informationen. Sehr gut geeignet auch für Auszubildende und Berufsstarter, die noch nicht so sicher im Umgang mit dem Gast/Kunden sind.

**Datum:** *Dienstag, 15. September 2020*

**Uhrzeit:** *09:00 – 16:30 Uhr*

**Ort:** *Landratsamt Rastatt, Raum D 0.13 (Kreistagssaal im Erdgeschoss)*

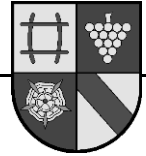
**Kosten:** *80,00 € pro Person (Ermäßigung für Mitglieder der Tourismusgemeinschaft „Schwarzwald, Rhein & Reben“ des Landkreises Rastatt), inklusive Tagungs-Getränken. Die Rechnung erhalten Sie im Nachhinein.*

**Die Teilnehmerzahl ist begrenzt.** Nach Erreichen dieser Grenze ist eine Anmeldung nicht mehr möglich.

---

Bitte senden Sie das ausgefüllte Anmeldeformular bis zum **21. August 2020** per Fax (07222/381-3199) oder per Mail ([p.ilzhoefer@landkreis-rastatt.de](mailto:p.ilzhoefer@landkreis-rastatt.de)) an das Landratsamt Rastatt zurück. Sollte die maximal mögliche Teilnehmerzahl vorher erreicht sein, so kann Ihre Anmeldung leider nicht mehr berücksichtigt werden. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine kurze Bestätigung bzw. die Mitteilung, ob noch ausreichend Plätze vorhanden sind. Bei weiteren Fragen steht Ihnen Herr Philipp Ilzhöfer ([p.ilzhoefer@landkreis-rastatt.de](mailto:p.ilzhoefer@landkreis-rastatt.de), 07222/381-3108) gerne zur Verfügung.

---



## Anmeldung zu Tourismus-Seminaren im Landkreis Rastatt 2020

(mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichteingabefelder)

Hiermit melde ich mich verbindlich für folgendes Seminar an (Mail oder Fax bis **21. August 2020** an [p.ilzhoefer@landkreis-rastatt.de](mailto:p.ilzhoefer@landkreis-rastatt.de), 07222/381-3199):

**„Professionelle Gästebetreuung“ am 15. September 2020, 09:00 – 16:30 Uhr**

### Kontaktdaten des Seminarteilnehmers:

Name, Vorname\*: \_\_\_\_\_

Einrichtung / Institution: \_\_\_\_\_

Straße + Hausnummer\*: \_\_\_\_\_

PLZ + Ort\*: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

### Abweichende Rechnungsanschrift:

Name, Vorname\*: \_\_\_\_\_

Einrichtung / Institution: \_\_\_\_\_

Straße + Hausnummer\*: \_\_\_\_\_

PLZ + Ort\*: \_\_\_\_\_

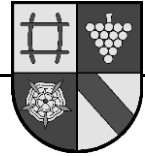
### Einwilligung:

- Ich bin damit einverstanden, dass das Landratsamt Rastatt meine personenbezogenen Daten auch für Einladungen zu bzw. Hinweise auf künftige Veranstaltungen verarbeitet.
- Ich bin damit einverstanden, dass meine freiwilligen Angaben (z. B. E-Mail-Adresse, Telefonnummer) für die Kommunikation zur Durchführung des Seminars und zur unmittelbaren Kontaktaufnahme bei Kursänderungen verarbeitet werden.
- Ich bin damit einverstanden, dass meine Angabe zu „Einrichtung / Institution“ an die IHK zur Vorbereitung des Seminars übermittelt wird.

Es ist mir bekannt, dass die Bereitstellung der personenbezogenen Daten zu diesem/n Zwecke(n) freiwillig ist und ich die erteilte Einwilligung(en) zur Verarbeitung jederzeit widerrufen kann. Zum Widerruf genügt eine Mitteilung an [tourismus@landkreis-rastatt.de](mailto:tourismus@landkreis-rastatt.de). Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der auf Grund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_



---

## Information über die Verarbeitung personenbezogener Daten (Art. 13 DSGVO)

### 1. Zwecke der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

Das Landratsamt Rastatt verarbeitet Ihre Daten zum Zwecke der Durchführung und Abrechnung von Tourismus-Seminaren. Die Daten werden für vorvertragliche Maßnahmen und zur Vertragserfüllung verwendet. Für den Fall, dass Sie uns Einwilligungen erteilt haben, werden Ihre telefonischen Kontaktdaten zur unmittelbaren Kontaktaufnahme bei Kursänderungen verwendet. Bei Angabe Ihrer E-Mail-Adresse wird diese für die Kommunikation zum aktuellen Seminar und für Einladungen zu bzw. Hinweise auf künftige Veranstaltungen verwendet.

### 2. Grundlage der Verarbeitung

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ergibt sich aus Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a DSGVO, wenn eine Einwilligung von Ihnen vorliegt und aus Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b DSGVO für vorvertragliche Maßnahmen und die Vertragserfüllung.

### 3. Weitergabe der personenbezogenen Daten

An Stellen außerhalb des Landratsamtes übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Vertragserfüllung an die Industrie- und Handelskammer (IHK) und an unseren Auftragsverarbeiter, die Anstalt des öffentlichen Rechts, ITEOS.

### 4. Bereitstellung der Daten

Die Bereitstellung der Daten ist freiwillig, allerdings weisen wir Sie darauf hin, dass ohne Angabe von Name, Vorname, Adresse kein Vertrag geschlossen werden kann. Außerdem könnten wir Sie bei fehlenden telefonischen Kontaktdaten bei Kursänderungen ggf. nicht rechtzeitig erreichen.

### 5. Dauer der Speicherung / Lösungsfristen

Wir speichern Ihre Daten solange, wie es für eine abschließende Bearbeitung des Seminars notwendig ist. Bei gesetzlich oder anderweitig vorgeschriebenen Aufbewahrungspflichten werden die Daten für die Dauer der jeweiligen Aufbewahrungsfrist gespeichert und im Anschluss routinemäßig gelöscht.

### 6. Betroffenenrechte

- Auskunftsrecht (Artikel 15 DSGVO)
- Recht auf Berichtigung / Löschung / Einschränkung der Verarbeitung (Artikel 16-19 DSGVO)
- Recht auf Datenübertragbarkeit (Artikel 20 DSGVO)
- Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde (Artikel 77 DSGVO)

#### **Kontakt:**

Landesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg

Adresse: Königstraße 10a, 70173 Stuttgart

Telefon: 0711 / 61 55 410 E-Mail: [poststelle@ldi.bwl.de](mailto:poststelle@ldi.bwl.de)

### 7. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Landratsamt Rastatt, Am Schlossplatz 5, 76437 Rastatt,  
vertreten durch den Landrat

### 8. Unser Datenschutzbeauftragter

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter  
[datenschutzbeauftragter@landkreis-rastatt.de](mailto:datenschutzbeauftragter@landkreis-rastatt.de) oder Telefon 07222 / 381 – 1401