

Diskussion bei Fackel- und Kerzenschein:

Kongressfachverband degefest veranstaltet 1. degefest-CampFire im Hotel Camp Reinsehlen in Schneverdingen

Die Auftaktveranstaltung der neuen Veranstaltungsreihe „degefest-CampFire“ gewährte am 02.12.2016 einen Einblick in das Leitthema „ServiceQualität“. Markus Weidner von der Qnigge-Akademie sowie Prof. Dr. Gernot Gehrke, Mitglied des wissenschaftlichen Beirats im degefest und Professor an der Hochschule Hannover, sprachen mit den Teilnehmenden über Servicequalität und Experience Design. Die Veranstaltung setzte den Dialog des Verbandes zum Leitthema Servicequalität fort, der in diesem Jahr bei den „degefest-Fachtagen“ (www.degefest-fachtage.de) in Schwäbisch-Gmünd begann und seinen Abschluss auf der kommenden Best of Events in Dortmund finden wird (www.boe-messe.de). Die Teilnehmenden, allesamt Führungskräfte größerer Tagungshotels im hohen Norden, erlebten einen spannenden Abend in ungewöhnlicher Kulisse. Passend zum Titel der Veranstaltung wurden der Vortragsraum und die Außenbereiche mit Fackeln und Kerzen ausgeleuchtet und sorgten bei eisigen Temperaturen für eine angenehme Atmosphäre, die den Dialog in den Mittelpunkt stellte.

Nach einer kurzen Begrüßung durch den degefest-Vorsitzenden Jörn Raith und Gastgeber Helko Riedinger, der das Hotel Camp Reinsehlen leitet und auch als Vorstandsmitglied im degefest für den Bereich Tagungshotellerie tätig ist, startete Markus Weidner mit seinem Vortrag zur Service-Qualität. Markus Weidner von der Qnigge-Akademie ist u.a. Buchautor („Gut ist nicht gut genug“) sowie Verfechter von Qualitätsmanagementsystemen. Er empfiehlt jedem Unternehmen klare Konzepte, welche in der Unternehmenskultur verankert sind und sich am jeweiligen Markt orientieren. Prozesse sind dabei hilfreich, stützen die Service-Qualität und schaffen einen Handlungsrahmen. Doch auch gerade die Leidenschaft eines jeden Mitarbeiters ist oft das „I-Tüpfelchen“, wenn es um die Entscheidung des Kunden – oder seine Motivation zur Weiterempfehlung – geht. „Servicequalität nach innen und außen ist wie ein Puzzle mit vielen Bausteinen, die klug miteinander verbunden werden müssen. Dazu braucht es Führungsqualität und die Bereitschaft die Anforderungen und Erwartungen von allen Kunden, Partnern und Mitarbeitern ausgewogen in Einklang zu bringen.“ Anhand vieler Praxisbeispiele brachte er den Teilnehmern das Thema Service-Qualität näher und blickte dabei immer wieder auf die Ergebnisse der degefest-Fachtage zurück.

Nach einer kurzen Pause trat Prof. Dr. Gernot Gehrke mit seinem Vortrag „Eierlegende Wollmilchsäue beim Experience Design? – Die Veranstaltungswirtschaft und ihr Personal“ vor die Gäste. Er ging in seinem Vortrag auf die besondere Bedeutung von Experience Design für gelingendes Management von Veranstaltungen ein. In Richtung Ausbildung plädierte er für eine breite und fundierte Grundqualifizierung, die Spezialisierung erst nach dualer Ausbildung und / oder Bachelorstudium vorsehen sollte: „Im ersten Schritt sollten wir uns um sehr gut ausgebildete Generalisten bemühen, die Vieles gut und Manches sehr gut können. Das ist eine große Herausforderung für Betriebe, Berufsschulen und Hochschulen gleichermaßen, für die weitere Professionalisierung der Veranstaltungswirtschaft aber absolut notwendig.“ Gehrke, der in Hannover Management und Marketing in der Veranstaltungswirtschaft unterrichtet, verwies auf ein Forschungsprojekt des Studienganges Veranstaltungsmanagement an seiner Hochschule. Dort hat er gemeinsam mit seinem Forschungsteam Nachfragestrukturen und Angebotsprofile von Ausbildung und Weiterbildung für eine Tätigkeit in der Veranstaltungswirtschaft untersucht.

Im Rahmen der praxisorientierten Vorträge und in den Pausen standen beide Referenten den Teilnehmenden für konkrete Fragen gerne zur Verfügung. Abschließend gab es bei einem Imbiss Zeit für das Networking und zur Vertiefung der angesprochenen Themen.

Bildunterschrift: Freuen sich über eine gelungene Auftaktveranstaltung im Camp Reinsehlen: (von links nach rechts) Helko Riedinger, Direktor Hotel Camp Reinsehlen, Markus Weidner von der Qnigge GmbH, Jörn Raith, Vorsitzender degefest e.V. und Prof. Dr. Gernot Gehrke aus dem Wissenschaftlichen Beirat des degefest

Bei Rückfragen kontaktieren Sie bitte die degefest-Geschäftsstelle:

degefest – Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft e.V.
Geschäftsstelle
Jutta Schneider-Raith
Emschertalstr. 1
46149 Oberhausen
www.degefest.de
info@degefest.de
Tel. 0800 – 2288227
Fax: 0800 – 2288229