

## Erfolgreiche degefest-Fachtage

Auf den diesjährigen Fachtagen des degefest (Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft e.V.) diskutierten rund 100 Teilnehmer im Congress Centrum Stadtgarten Schwäbisch Gmünd über das Leitthema „ServiceQualität als Kundenmagnet – Konzepte, Prozesse, Leidenschaft.“



Bild: degefest

Bereits die Einführung in das Thema hatte Entertainment-Charakter und zog die Teilnehmer in ihren Bann. Nachdem Prof. Stefan Luppold, Vorsitzender des wissenschaftlichen Beirats des degefest, kurz die Relevanz des Themas vorgestellt hatte, kam mit Markus Weidner von der Qnigge GmbH ein wahrer Qualitätsverfechter auf die Bühne, der in einer Art Poetry Slam einige alltägliche Beispiele aufzeigte, wie gelebte Service-Qualität aussehen kann.

Vinzenz Baldus, u.a. Dozent für ServiceExzellenz an der Technischen Hochschule Mittelhessen, wies in seiner Keynote darauf hin, dass es wichtig ist, eine ServiceMarke für das eigene Haus zu entwickeln, die nur über 7 Stufen erreicht werden kann (Vision, Motivation, Kondition, Kommunikation, Kooperation, Innovation, Aktion). Christian Oblasser, Buchautor und Berater mit dem Schwerpunkt Nachhaltigkeit in der Veranstaltungsbranche, erklärte den Teilnehmern anschließend in einer zweiten Keynote, warum nachhaltiges Handeln für die Veranstaltungshäuser so wichtig ist und wie man sich dadurch vom Wettbewerb abheben kann.

Danach wurden den Teilnehmern verschiedene Workshops angeboten, durch die vier Professoren des wissenschaftlichen Beirats leiteten. Das Thema ServiceQualität stand natürlich auch hier im Fokus und die Teilnehmer hatten die Möglichkeit, aktiv mitzuarbeiten und damit auch Themen anzusprechen, die die zukünftige Verbandsarbeit prägen sollen. Dies wurde auch bei der Zusammenfassung deutlich, in der die Workshop-Leiter ihre Ergebnisse dem Plenum präsentierten.

Neu bei den diesjährigen Fachtagen war, dass die Aussteller, die im Foyer des Congress Centrums mit Ständen vertreten waren, in der Mittagspause in kurzen 5-minütigen Slots ihre aktuellen Produkte und Dienstleistungen vorstellen konnten. Dieses Informations-Angebot kam bei den interessierten Teilnehmern gut an.

Ein weiteres Highlight am Nachmittag war die Vorstellung der neuen degefest-Kongress- und Tagungsstättenprüfung. Zur Anpassung an veränderte Standards und Anforderungen wurde die Prüfung im vergangenen Jahr durch Best Practicer des Verbandes vollständig überarbeitet. Einen Überblick über die Hintergründe der neuen Prüfung gab degefest-Vorstandsmitglied Nils Jakoby zusammen mit Prof. Dr. Jerzy Jaworski aus dem wissenschaftlichen Beirat. Bei der anschließenden Diskussionsrunde wurden Fragen der Teilnehmer zu den Inhalten der Prüfung beantwortet.

Verbandsjurist Martin Leber gab dann gewohnt charmant im abschließenden Vortrag „Krisen- und Notfallmanagement“ einen aktuellen Überblick mit welchen Gefahren und Risiken Veranstaltungshäuser in Zeiten zunehmender Terrorwarnungen rechnen müssen und wie sie bzw. die Mitarbeiter richtig darauf reagieren.