

Seminar  
Nummer **2575**

## Dienstleistung in Bädern – mit Herz und Verstand

17. bis 19. März 2025

Willingen/Hochsauerland



### Veranstalter

**Deutsche Gesellschaft  
für das Badewesen e. V.**

Haumannplatz 4, 45130 Essen  
Postfach 34 02 01, 45074 Essen

Tel.: 0201 87969-0

Mail: [info@dgfdb.de](mailto:info@dgfdb.de)  
[www.dgfdb.de](http://www.dgfdb.de)

### Ihre Ansprechpartner

Eric Voß  
Tel.: 0201 87969-10  
Mail: [e.voss@dgfdb.de](mailto:e.voss@dgfdb.de)

Sonja Dördelmann  
Tel.: 0201 87969-22  
Mail: [s.doerdelmann@dgfdb.de](mailto:s.doerdelmann@dgfdb.de)

Irene Keßelring  
Tel.: 0201 87969-13  
Mail: [i.kesselring@dgfdb.de](mailto:i.kesselring@dgfdb.de)

Programmänderungen nicht  
vorgesehen, aber vorbehalten.



## Seminardaten

### Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Service und Dienstleistungssektor wie z.B. Auszubildende (FAB), Fachangestellte für Bäderbetriebe, Meister/innen und Betriebsleiter/innen für Bäderbetriebe, Kassen- und Servicekräfte

### Seminarschwerpunkte

Menschen besondere Momente in einer Freizeitanlage zu ermöglichen ist eine ehrenvolle, aber auch besondere Aufgabe. Hier gilt es, mit Herz & Verstand dabei zu sein. Der Spagat zwischen Wunscherfüllung, emotionale Kundenerlebnisse zu schaffen und respektvollem Umgang ist in der heutigen Zeit groß. Die Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden sind anspruchsvoll und vielseitig. Die tägliche Arbeit in der Dienstleistungsbranche stellt uns stets vor neue Herausforderungen. Ziel ist es, Sie auf diese Herausforderungen vorzubereiten. Beschwerden als eine Chancen zu sehen und Lösungen zu finden. Schaffen Sie unseren Kundinnen und Kunden gegenüber ein gutes und vertrautes Gefühl. Unsere Referenten sprechen aus der Praxis für die Praxis und sind selbst seit Jahren erfahrene Dienstleister.

Themen u.a.:

- Zielgruppen und deren Bedürfnisse
- Was ist Dienstleistung?
- Kundenkommunikation
- Körpersprache in der Dienstleistung
- Wertschätzung & Anerkennung (Kunde & Mitarbeiter)
- Service & Qualität in der Dienstleistung
- Kundenbeziehungsmanagement
- Der Kunde ist König!?

### Leitung

- **Eric Voß**, Fulda/Essen Dipl.-Sozialpädagoge, Geprüfter Schwimmmeister, Deutsche Gesellschaft für das Badewesen e. V.
- **Thomas Schmitt**, Betriebsleiter, Meister für Bäderbetriebe, Dozent & Obmann des Arbeitskreises Aus- und Fortbildung, Trier

## Seminardaten

### Veranstaltungsort

Göbel's Landhotel, Briloner Str. 48  
34508 Willingen/Hochsauerland  
Telefon: 05632 9870  
Telefax: 05632 987198  
Internet: www.goebels-landhotel.de

### Zeiten

#### Montag, 17. März 2025

12.00 Uhr                      Gemeinsames Mittagessen  
13.00 – 16.30 Uhr        Unterricht

#### Dienstag, 18. März 2025

08.00 – 12.00 Uhr        Unterricht  
12.00 Uhr                    Mittagessen  
13.00 – 16.00 Uhr        Unterricht

#### Mittwoch, 19. März 2025

08.00 – 12.00 Uhr        Unterricht  
12.00 Uhr                    Mittagessen

### Abreise

### Unterlagen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten das Buch „Dienstleistung in Bädern – mit Herz und Verstand“ von Eric Voß und Thomas Schmitt aus dem LITHO-Verlag e. K., Wolfhagen.

## Seminardaten

### Kosten

Die Teilnehmergebühren betragen einschl. Unterkunft im Einzelzimmer, Vollpensionsverpflegung und Tagungsgetränke € 975,00. Mitgliedern der Deutschen Gesellschaft für das Badewesen e.V. wird ein Nachlass von € 50,00 gewährt.

Die Teilnehmergebühren sind nach Erhalt der Rechnung unter Angabe der Rechnungs- und Kundennummer zu überweisen an die Deutsche Gesellschaft für das Badewesen e.V.:  
IBAN DE 37 3605 0105 0000 2473 53  
BIC SPESDE3EXXX

Im Falle einer Umbuchung (Namens- und/oder Terminänderungen des Seminars) erheben wir eine Umbuchungspauschale in Höhe von € 25,00 pro Teilnehmer/in.

### An- und Abmeldung

Ihre Anmeldung nehmen Sie bitte online auf unserer Website vor. Bei Abmeldungen, die erst 14 Tage vor Beginn des Seminars eingehen, muss ein Bereitstellungsbetrag in Höhe von € 550,00 erhoben werden.

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, das Seminar kurzfristig (z.B. wegen höherer Gewalt, Erkrankung von Referenten, nicht ausreichender Beteiligung) abzusagen. In diesem Fall werden die bereits gezahlten Seminargebühren voll erstattet.

Aufgrund von Pauschalverpflichtungen kann für nicht in Anspruch genommene Einzelleistungen keine Erstattung erfolgen.