

Sehr geehrte Damen und Herren,

Qualität ist in aller Munde. Während Qualität traditionell eher als Eigenschaft von Produkten oder Dienstleistungen verstanden wurde, erstreckt sich heute der Qualitätsbegriff im Rahmen moderner Qualitätskonzepte auf ganze Unternehmen. Neben Kundenanforderungen treten Anforderungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kapitalgebern und Öffentlichkeit, an deren Erfüllung sich die Qualität eines Unternehmens messen lassen muss.

- Was bedeutet das konkret für komplexe Kundenbeziehungen kleiner und mittlerer Dienstleistungsunternehmen, zum Beispiel in der Tourismuswirtschaft?
- Auf welche Erfahrungen aus der Praxis kann sicher zurückgegriffen werden?
- Überwiegen branchenübergreifende Gemeinsamkeiten oder gibt es eher gravierende Unterschiede?
- Ist auch der öffentliche Dienst betroffen?

Das Berlin-Brandenburger Fachforum Qualität versteht sich als Plattform für die Analyse und Bewältigung dieser ausgewählten Qualitätsfragen. Wir laden Sie herzlich ein, am **27. März 2012 von 15:00 bis 18:00 Uhr** mit uns und erfolgreichen Qualitätsunternehmen aus unterschiedlichen Bereichen gemeinsam zu diskutieren. Bitte beachten Sie hierzu das untenstehende Programm.

Wir freuen uns auf Sie!

Gabriele Lubanda
Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung des Landes Berlin

Dr. Matthias Artzt
Ministerium für Wirtschaft und Europaangelegenheiten des Landes Brandenburg

Friederike Samel
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V., Landesgeschäftsstelle Ost

ANMELDUNG:

Um Anmeldung bis zum **13. März 2012** wird gebeten. Sie erhalten eine schriftliche Bestätigung. Bitte verwenden Sie dieses [Anmeldeformular](#)

SO KOMMEN SIE ZU UNS: [Stadtplan](#)

FÜR RÜCKFRAGEN:

Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung,
[Valeska Seidel](#); Tel.: (030) 90 13 83 86

oder

DGQ-Landesgeschäftsstelle Ost, Friederike Samel, Tel.: (030) 844 91 70

Berlin-Brandenburger Fachforum Qualität Warum Qualitätsanforderungen weiter steigen werden

27. März 2012 von 15.00 bis 18.00 Uhr
Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung
Martin-Luther-Straße 105, 10825 Berlin
Raum 546

Programm

15.00 Uhr

Begrüßung

Qualität ist unser Standortfaktor!

Staatssekretär Christoph von Knobelsdorff

Impulse

Moderation: Frau Dr. Maria Lesser

Qualität zählt wieder – mit Qualität zum Erfolg

Dr. Wolfgang Kaerkes, Geschäftsführendes Vorstandsmitglied der Deutschen Gesellschaft für Qualität, Frankfurt(M)

Exzellente Unternehmensführung – Erfolg durch gute Beziehungen

Lutz Karnauchow, Geschäftsführer dominoworld e.V., Birkenwerder

Einfach immer besser! Servicequalität Deutschland – eine Branche entwickelt ihr System

Rolf Schrader, Geschäftsführer des Deutschen Seminars für Tourismus, Berlin

Service in the City – Unternehmen mit Verantwortung gewinnen

Stefanie Peitzmeier, Berlin Partner, Projektleiterin Service in the City

16:30 Uhr Kleine Kaffeepause

17:00 Uhr

Diskussion

Hohe Qualitätsforderungen an Kundenbeziehungen – Mindestmaß, Überforderung, Unterstützung?

Dr. Wolfgang Kaerkes

Lutz Karnauchow

Rolf Schrader

Stefanie Peitzmeier

Dr. Detlef Horn-Wagner, Dozent, QM-Berater

Ingo Thümler, Otto Richter GmbH