

Nachweis unseres Qualitätssicherungssystems (QM/QS)

Stand : 01/21, Tourismconsulting

Seite 1 von 10



Präambel

Um die Qualität unserer Beratungsleistungen zu sichern, verfügen wir über ein praxisorientiertes und bewährtes Qualitätssicherungssystem, mit dem ein hoher Standard in unserem Beratungsunternehmen erreicht und das Qualitätssicherungssystem selbst, fortwährend optimiert wird. Im Folgenden erläutern wir dies näher.

I) Unternehmen und Qualifikation

1) Leitbild

Das Leitbild von Tourismconsulting ist die Erbringung nachhaltiger, grundsätzlich maximal mandantenorientierter, von Verschwiegenheit und absoluter Vertrauenswürdigkeit geprägter und erfolgsorientierter Beratungsdienstleistung.

Tourismconsulting mit Sitz in Bergisch Gladbach ist seit 2004 auf dem Markt und hat bislang eine erhebliche Zahl von vornehmlich kleinen und mittelständischen touristischen Unternehmen betreut.

a) *Tourismconsulting:*

+ **Gründung : 1995**

+ **Bislang mehr als 1000 erfolgreiche Beratungsprojekte**

Die vornehmliche Ausrichtung von Tourismconsulting ist dabei die strategische und operative Beratung von touristischen Unternehmungen in all ihren Facetten. Unsere Leistungsangebote reichen von Problemanalysen über Marketingkonzepte bis hin zu Personal- und Verkaufstraining und strategischer Gesamtberatung.

b) *Leistungsangebote:*

+ **Strategieberatung**

+ **Gründungsberatung**

+ **Reisebüroberatung**

+ **Digitalisierungsberatung**

+ **Touristik Beratung**

+ **Personalberatung**

+ **Marketingberatung**

+ **Expansionsberatung**

+ **E-Commerce Beratung**

Dabei verpflichtet sich Tourismconsulting gegenüber seinen Mandanten ausdrücklich zu absoluter Verschwiegenheit, Neutralität und Vertraulichkeit. Unsere Dienstleistungen erbringen wir grundsätzlich mit seriösen Zusagen und Vereinbarungen, die keinen Mandanten benachteiligen. Dabei spielen auch Ethische- und Nachhaltigkeitsgrundsätze, sowie das Gleichbehandlungsprinzip in unserem Code of Conduct eine gewichtige Rolle.

c) *Grundsätze :*

+ **Verschwiegenheit**

+ **Seriösität**

+ **Neutralität**

+ **Vertraulichkeit**

+ **Ehrlichkeit**

Nachweis unseres Qualitätssicherungssystems (QM/QS)

Stand : 01/21, Tourismconsulting

Seite 2 von 10



- + *seriöse Preisbildung und Außendarstellung*
- + *Grundsätze ordnungsgemäßer Geschäftsführung*

2) Fachliche Kompetenz

Die Kompetenz von Tourismconsulting ergibt sich aus über 25 Jahren operativer und in Führungspositionen von touristischen Unternehmen gewonnener Branchenkenntnis, sowie deutlich mehr als 15 Jahren erfolgreicher Beratertätigkeit in diesem Bereich.

Der Inhaber von Tourismconsulting sammelte seine Erfahrungen vornehmlich in der Reiseveranstaltung, dem Reisevertrieb, Stationär und Online in ganz Europa, sowie in der Zusammenarbeit mit Fluglinien und versteht sich vornehmlich als Strategieberater.

N. Sensert, Abschlüsse/Erfahrungen :

- + *Reisebüromanagement LTU Akademie*
- + *Airline Management (B.A.), Concordia University/John Molson*
- + *Aviation Management (MBA), Embry Riddle Aeronautical University*
- + *Erfahrungen als Unternehmensberater seit 2004*
- + *Erfahrungen als Unternehmer, Abteilungsleiter und Geschäftsführer in div. Unternehmen und Rechtsformen seit 1995*

Die assoziierten Berater von Tourismconsulting stammen ebenfalls allesamt aus verantwortlichen Führungspositionen von Reiseveranstaltern, Reiserechtskanzleien und Fluglinien. Alle als Berater mit und durch die Beauftragung von Tourismconsulting zur Verfügung gestellten Berater verfügen über langjährige Erfahrungen, sowohl im operativen Führungsbereich von touristischen Unternehmen, als auch im Beratungsgeschäft und zeichnen sich auch durch die gelebte Einhaltung der selbst erstellten und verabschiedeten Verhaltensregeln zum Schutz und fairen und vertrauenswürdigen Umgang mit den Mandanten aus.

O. Kanther, Abschlüsse/Erfahrungen :

- + *Business Management (B.A.), Kingston University*
- + *International Business Management (MBA), Kingston University*
- + *Erfahrungen als Unternehmensberater seit 2008*
- + *Erfahrungen als Projektleiter und Geschäftsführer in div. Unternehmen und Rechtsformen seit 2001*

M. Fraconelli, Abschlüsse/Erfahrungen :

- + *Management and Administration (MA), SDA School of Management*
- + *Erfahrungen als Unternehmensberaterin seit 2006*
- + *Erfahrungen als Geschäftsführerin und Aufsichtsrätin in div. Unternehmen und Rechtsformen seit 2004*

Referenzen unserer erfolgreichen Unternehmensberatertätigkeit können, soweit zulässig, z.B. mit Unternehmen wie Pullmantur, Atlasreisen, RTL Reisetext, Air Arabia und Turkish Airlines benannt werden. Aber auch diverse kleine, inhabergeführte Reisebüros wie Al Arabiya Reisen, Ramada Tours, div. TUI Reisecenter und Flugshop zählen ebenso zu unseren Mandanten, wie Online Reiseportale wie e-flights, Ticketdiscount, Cheapflights, Travelmarket und netflights.

Nachweis unseres Qualitätssicherungssystems (QM/QS)

Stand : 01/21, Tourismconsulting

Seite 3 von 10



Referenzen

- + **Air Arabia**
- + **Turkish Airlines**
- + **US Airways**
- + **Pullmantur**
- + **Atlasreisen**
- + **Last Minute Tours**
- + **RTL Videotext**
- + **Al Arabiya Reisen**
- + **Skytours**
- + **Ramada Tours**
- + **TUI Reisecenter**
- + **Flugshop**
- + **e-flights**
- + **Ticketdiscount**
- + **Cheapflights**
- + **Travelmarket**
- + **netflights**
- + **Langkawi Village Resort**
- + **Amerisuites**
- + **Grand Beach Hotel**

Die Angaben erheben nicht den Anspruch der Vollständigkeit und werden nur unregelmäßig überarbeitet. Ca. 75% unserer Mandanten erhalten wir auf Empfehlung !

3) Weiterbildung

Die Weiterbildung der Berater/-innen bei Tourismconsulting erweitern ihre Kompetenzen auf verschiedenen Wegen, die zur Verfügung stehen, wie - kooperative Arbeits- und Bildungsgruppe Marketing, - kooperative Arbeits- und Bildungsgruppe Recht und/oder - Teilnahme an verschiedenen Veranstaltungen und - Nutzung der modernen Informationstechnologien

Die Kernkompetenzen von Tourismconsulting werden durch ständige Weiterbildung und interne Lernprozesse ständig erweitert und up-to-date gehalten. Tourismconsulting nimmt alljährlich an diversen Vortrags und Kongress Sitzungen, z.B. in und auf der ITB Reisemesse in Berlin teil. Darüber hinaus besuchen wir alle 2 Jahren das Advanced Aviation Management Seminar der Condorc University, welches nur ausgewählten Personen zur Verfügung steht. Tourismconsulting nimmt außerdem jährlich an den von TÜRSAB abgehaltenen Tourismus Entwicklungsseminaren teil. Als assoziierter Teilnehmer besuchen wir Veranstaltungen der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht, sowie des DRV und ASR. Wir sind zudem zertifizierter Google Adwords Pro, Sabre Training Pro und Trainings Partner des MAH Malaysian Association of Hotels. Tourismconsulting verfügt zudem über gut gepflegte Kontakte zu den verschiedensten touristischen Unternehmen und täglichen Zugang zu Industry Newsfeeds, die uns up-to-date halten. Tourismconsulting ist in er Branche gut vernetzt.

Tourismconsulting Berater/innen erweitern Ihre Kompetenzen bspw. durch:

- + **kooperative Arbeits- und Bildungsgruppen**
- + **Teilnahme an verschiedenen Vortragssitzungen und Kongressen**
- + **Teilnahme am Advanced Aviation Management Seminar**
- + **Teilnahme an Seminaren**
- + **Nutzung moderner Informationstechnologien zur Erweiterung von Kompetenzen**

Nachweis unseres Qualitätssicherungssystems (QM/QS)

Stand : 01/21, Tourismconsulting



Seite 4 von 10

4) Personelle Kapazitäten

Die personellen Kapazitäten werden teildynamisiert gehalten, um verschiedene Anforderungen befriedigen zu können. Aktuell sind 7 selbstständige, internationale Berater/innen für Tourismconsulting tätig. Die Zahl der Beraterinnen und Berater wird weiter ausgebaut werden. Zusätzlich verfügen wir über :

- + gute Beziehungen zu externen, bewährten Marketingagenturen
- + gute Beziehungen zu externen, bewährten Webagenturen
- + gute Beziehungen zu Anwaltskanzleien
- + gute Beziehungen zu Notaren
- + gute Beziehungen zu Steuerberatern
- + gute Beziehungen zu Personalvermittlern

Die Arbeitsressourcen von Tourismconsulting ergeben sich durch eine hochgradig effiziente Herangehensweise und Organisation, sowie schnelles Erfassen der Fragestellung und gemeinsames, mandantenorientiertes, Erarbeiten von Lösungsansätzen.

Wir bei Tourismconsulting verpflichten uns Ihnen binnen maximal 12 Stunden als Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen um etwaige Problemstellungen erörtern und die weitere mandantenseitig gewünschte Vorgehensweise zu besprechen. Bei uns ist es darstellbar auch bis dato nicht geplante Projekte bis zu einem definierbaren Umfang ad-hoc zu übernehmen. Diese Zuverlässigkeit ist Teil unseres gelebten Code-of-Conduct.

Grundsätzlich verfügt Tourismconsulting über ein Netzwerk von assoziierten Partnern, die je nach Art und Umfang des Mandats ebenfalls ad-hoc zur Verfügung stehen können. Tourismconsulting ist für Mandanten leicht und effizient über elektronische Medien erreichbar, welche eine unverzügliche Reaktion ermöglichen.

Unsere Büro Räumlichkeiten verfügen über state-of-the-art Technologien im Bereich Kommunikation, Datenverarbeitung und Datenschutz. Auf gesicherte Mandantendaten ist von außen kein Zugriff möglich, so daß Mandantendaten bei uns bestmöglich vor unbefugtem Zugriff geschützt sind.

II) Leistungserbringung und Kundenkommunikation

1) Kostenloses Erstgespräch

Bei Tourismconsulting ist zunächst jedes Vorgespräch, jedes Erstgespräch kostenfrei und dient der Evaluation einer möglichen Mandatierung für beide Seiten. Im Rahmen eines Vorgespräches wird bereits vertiefend auf Zielsetzungen, sowie Planungs- und Realisierungsmöglichkeiten eingegangen.

Auch Art, Umfang und Leistungsort werden definiert, so daß beide Seiten bereits realistische Einschätzungsparameter erhalten anhand welcher eine beabsichtigte Mandatierung dann erfolgen und das Projekt schlussendlich erfolgreich zum Abschluss gebracht werden kann.

Der offene Informationsaustausch bereits in dieser Phase ist für Tourismconsulting Teil unseres Code-of-Conduct um jedwede Missverständnisse und spätere Streitigkeiten im Vorfeld auszuschliessen.

Tourismconsulting Berater/innen bieten allen Mandanten grundsätzlich ein kostenfreies Erstgespräch an, damit beide Seiten die Möglichkeiten einer darauf folgenden Mandatierung evaluieren können.



2) Bedarfsermittlung

Fortwährend wird in Mandantengesprächen der Bedarf desselben ermittelt.

So wird auch während eines laufenden Beratungsauftrages sichergestellt, daß die Inhalte sich stets an den Bedürfnissen des Mandanten orientieren. Die dazu benötigten Mittel, Zahlen, Daten und Fakten stellt der Mandant zur Verfügung. In Anlehnung an die unter Weiterbildung genannten Maßnahmen werden auch Beratungsinhalte stets aktuellen Entwicklungen angepasst. Damit wird sichergestellt, daß nicht am realen Bedarf des Mandanten vorbei beraten wird.

Um den Beratungsbedarf zu determinieren und vertraglich vereinbaren zu können, prüfen wir:

- + ***die tatsächlichen Bedürfnisse des Mandanten***
- + ***die tatsächliche Situation des Mandanten***
- + ***die vorgegebenen oder festzulegenden Ziele***
- + ***die individuellen Bedingungen***
- + ***die Möglichkeiten einer erfolgreichen Beratung***

3) Auftragsbesprechung

Nach Festlegung des Beratungszieles wird dem Mandanten ein Beratungsvertrag angeboten. Das Beratungsangebot ist kostenlos und unverbindlich.

In diesem Beratungsangebot wird festgehalten welche Zieldefinition vereinbart wurde und wie, wo und durch welche Maßnahmen diese erreicht werden sollen.

Im übrigen wird die Vergütung des Beratungsauftrages geregelt. Je nach Beratungszweck wird ein Projektzeitplan und etwaige Finanzierungspläne erstellt. Diese orientieren sich am Bedarf des Mandanten.

Der Mandant hat ein Rücktritts-, bzw. Kündigungsrecht. Dieses orientiert sich individuell an Art und Umfang des Beratungsmandates.

Es wird Deutsches Recht zur Anwendung gebracht.

Besondere, individuelle Bedingungen werden immer schriftlich vereinbart.

Vor Abschluss eines Beratungsvertrages besprechen wir mit dem Mandanten:

- + ***die IST Situation***
- + ***die Zielsetzung***
- + ***die Realisierungsoptionen***
- + ***die Kosten/Finanzplanung***
- + ***die Beratungskosten***
- + ***die weiteren Modalitäten***



4) Beratungsdurchführung

Der Beratungsauftrag wird durchgeführt, wenn ein Beratungsvertrag rechtsgültig und in schriftlicher Form geschlossen wurde. In Ausnahmefällen kann der Vertragsschluss auch in anderer Textform, bspw. per E-Mail, geschlossen werden.

Jedes Beratungsmandat startet mit einer fundierten gemeinschaftlichen Feststellung der IST-Situation in den verschiedenen vom Beratungsauftrag direkt und indirekt betroffenen Bereiche. Dabei lernen Berater und Mandant die in den Vorgesprächen theoretisch evaluierten Zustände in der Praxis kennen und stimmen sich bereits in dieser Phase über alle Erkenntnisse, sowie die vom Mandanten beigesteuerten Zahlen, Daten und Fakten ab.

Auf Basis dieser realen Fakten beginnt Tourismconsulting mit der konkreten Beratungstätigkeit gemäß dem zuvor erstellten Beratungsangebot.

In regelmässigen, meist kurzen Abständen, wird der Mandant gebrieft und sichergestellt, daß sich die Beratungstätigkeit und der Mandantenbedarf stets decken. Werden Abweichungen festgestellt, so wird die Beratungsarbeit von Tourismconsulting an den geänderten Bedarf angepasst, oder der Mandant erkennt neue Synergien.

Gemeinsam mit dem Mandanten werden Handlungsempfehlungen und Umsetzungsoptionen erarbeitet.

Diese münden in einen Beratungsbericht als schriftlichem Abschluss des Beratungsauftrages.

Die Beratungsdienstleistung von Tourismconsulting findet niemals von oben herab statt, sondern stets im Einklang mit den Mandantenwünschen, auf Augenhöhe und unter Wahrung des Code-of-Conducts.

Die Durchführung der Beratung erfolgt in folgenden Schritten:

- + Abschluss eines Beratungsvertrages unter Berücksichtigung der Mandantensituation***
- + Feststellung der tatsächlichen IST-Situation beim Mandanten***
- + Analyse von Zahlen, Daten und Fakten***
- + Regelmäßige Briefings und Besprechungen mit dem Mandanten***
- + Etwaige Anpassungen in der operativen Beratungsdurchführung***
- + Erarbeitung von Handlungsempfehlungen und Umsetzungsoptionen***
- + Erstellung und Übermittlung eines abschließenden Beratungsberichtes***

Nachweis unseres Qualitätssicherungssystems (QM/QS)

Stand : 01/21, Tourismconsulting

Seite 7 von 10



5) Beratungsabschluss

Nach den Zwischenbesprechungen bewerten beide Vertragspartner die bisherige Beratungsdurchführung nach Maßgabe der zuvor definierten Zielsetzungen und dieser Qualitätssicherung erfolgt eine finale Besprechung mit dem Mandanten um das Beratungsprojekt zu einem erfolgreichen Abschluss bringen zu können.

Beratungsergebnisse, die ja auch während der Laufzeit des Mandates regelmässig besprochen wurden, werden nun am Ende des Beratungsauftrages ausführlich präsentiert und besprochen.

Dabei werden die Beratungsergebnisse dokumentiert und gemeinsam mit dem Mandanten das Ergebnis des Beratungsmandates festgestellt. Hierbei wird auch eine Soll-Ist Analyse vorgenommen und Vorher-Nachher Vergleiche gezogen.

Am Ende des Beratungsauftrages steht die Erstellung und Übermittlung des Beratungsberichtes als schriftlicher Zusammenfassung der Beratungsergebnisse.

Der Fokus liegt auf der Zufriedenheit des Mandanten. Diese wird im übrigen während der gesamten Projektlaufzeit durch die weiter oben beschriebene enge Zusammenarbeit zwischen Berater und Mandanten immer in den Vordergrund eines Beratungsauftrages gestellt.

Der Beratungsauftrag wird abgeschlossen durch:

- + ***Abschlussbesprechung mit dem Mandanten***
- + ***Präsentation der Beratungsergebnisse***
- + ***Dokumentation des Beratungsverlaufes***
- + ***Erstellung und Übergabe des Beratungsberichtes***

6) Nachbetreuung

Ein wichtiger Punkt im Selbstverständnis der Corporate Philosophy von Tourismconsulting ist die Verfügbarkeit für den Mandanten für eine produktive Nachbetreuung, die Begleitung der Umsetzung der zuvor erstellten Handlungsempfehlungen und auf Wunsch weitere Beratungsaufträge.

Die langfristige Zufriedenheit von Mandanten ist wichtigster Punkt in der Corporate Identity von Tourismconsulting.

Mandanten werden, nach vorheriger Zustimmung, in regelmäßigen Abständen kontaktiert um die Umsetzung der Handlungsempfehlungen und der Fortgang der Realisierung zu erfragen.

Intensive und vertrauensvolle Mandantenpflege sind wichtiger Bestandteil der Arbeit von Tourismconsulting.

Bei Tourismconsulting nehmen wir den Erfolg eines Beratungsauftrages sehr ernst.

Selbst nach dem rechtlichen Ende desselben haben wir ein erhebliches Interesse daran, daß ein Mandant die Möglichkeiten findet zuvor erarbeitete Handlungsempfehlungen auch tatsächlich umzusetzen.

Nachbetreuung ist ein wichtiger Bestandteil für uns, weil:

- + ***diese im Selbstverständnis unserer Corporate Philosophy verankert ist***
- + ***die langfristige Zufriedenheit unserer Mandanten an vorderster Stelle steht***
- + ***wir ein gesteigertes Interesse am Erfolg eines Beratungsauftrages haben***

Nachweis unseres Qualitätssicherungssystems (QM/QS)

Stand : 01/21, Tourismconsulting

Seite 8 von 10



III) Qualitätskontrolle

1) Qualitätsziele

Tourismconsulting und alle assoziierten und Netzwerk Berater unterwerfen sich vollkommen dem Code-of-Conduct.

Die darin genannten Ziele wie Mandantenorientierung, Fairness und absolute Vertrauenswürdigkeit sind unverzichtbarer Bestandteil der Arbeit von Tourismconsulting.

Bei der Erfüllung eines Beratungsmandates nimmt Tourismconsulting Rücksicht auf Länder-, regionale und ethische Besonderheiten. Geschäftliche Gepflogenheiten werden ebenso wie geltende Gesetze und Richtlinien, wie z.B. Compliance-, Due Dilligence-, oder Going Concern Prinzipien, eingehalten.

Aufgrund der Vielzahl der bereits erfolgreich abgeschlossenen Beratungsprojekte sind die Arbeitsprozesse bei Tourismconsulting hochgradig effizient. Wo immer möglich wird auf teilautomatisierte und standardisierte Verfahren, teilweise unter Einbeziehung von KI, zum Abgleich von Zahlen, Daten und Fakten, sowie im Bereich der Kommunikation gesetzt.

Bei der Beratung setzt Tourismconsulting auf individuelle Lösungen, die gemeinsam mit dem Mandanten erarbeitet werden.

Die Beratungskompetenz der Berater/innen ergibt sich dabei durch langjährige Erfahrungen in verschiedensten Projekten, eigene unternehmerische Tätigkeiten und relevante Hochschulabschlüsse.

Während eines Beratungsmandates verfolgen die Berater/innen bei Tourismconsulting ausschließlich die Interessen des Mandanten und halten terminliche und zeitliche Vereinbarungen ein.

Die Berater/innen verpflichten sich zudem dem Mandanten während der Laufzeit des Beratungsauftrages für Fragen und Anliegen zur Verfügung zu stehen und Wünsche und Feedback des Mandanten, soweit möglich, zu berücksichtigen.

Die Qualität der Beratungsleistung wird in erheblichem Maße eben auch durch fortwährendes Feedback seitens des Mandanten gesichert. Sieht der Mandant seine Beratungsziele erfüllt geht Tourismconsulting von einer hohen Qualität seiner Beratungsdienstleistung aus.

Bei Tourismconsulting wird der relevante Ablauf eines Beratungsmandates grundsätzlich transparent und für den Mandanten nachvollziehbar gestaltet.

Tourismconsulting engagiert sich in Bezug auf seine Qualitätsziele wie folgt:

- + die Beratung unterliegt der Maxime, dass der Mandant realen Nutzen daraus ziehen kann***
- + die Berater/innen unterwerfen sich der Mandantenorientierung und Verschwiegenheit***
- + die Berater/innen respektieren regionale und kulturelle Besonderheiten***
- + die Berater/innen arbeiten gesetzes- und richtlinienkonform***
- + die Berater/innen nutzen Standards und KI zwecks Effizienz und Fehlervermeidung***
- + die Berater/innen nutzen primär individuelle Lösungsansätze zur Erreichung der Beratungsziele***
- + die Berater/innen verfügen über intensive, persönliche Erfahrungen in den Beratungsthemen***
- + die Berater/innen verfolgen ausschließlich die Interessen des Mandanten***
- + die Berater/innen halten Terminvereinbarungen des Mandates, soweit möglich, ein***
- + die Berater/innen verpflichten sich Wünsche und Feedback des Mandanten zu berücksichtigen***
- + die Berater/innen dokumentieren den Ablauf des Mandates transparent und nachvollziehbar***

Nachweis unseres Qualitätssicherungssystems (QM/QS)

Stand : 01/21, Tourismconsulting



Seite 9 von 10

2) Erfolgskontrolle

Durch die Mandantennähe und die fortwährende Zusammenarbeit und Kommunikation, sowie den Prinzipien einer Beratung auf Augenhöhe werden Abweichungen vom gewünschten Beratungsergebnis bereits während der Laufzeit des Beratungsprojektes festgestellt und geben den Beteiligten die Möglichkeit ad-hoc Maßnahmen zu ergreifen.

Tourismconsulting folgt dabei dem eigenen Verständnis des sog. Kaizen Prinzips. Im Mittelpunkt steht dabei das Streben nach ständiger Verbesserung und Optimierung. Sowohl in den eigenen Prozessen und Leistungen, als auch bei denen des Mandanten.

Bei Beratungsprojekten bezieht Tourismconsulting in der Regel, soweit möglich und notwendig, bereits von Anfang an Mitarbeiter des Mandanten mit in den Evaluationsprozess mit ein. Dadurch und durch das Leben des Lösungsprinzips, bei welchem nicht nach Schuldigen, sondern nach Lösungen gesucht wird, sieht die Arbeit von Tourismconsulting in der Regel einer breiten Zustimmung der Belegschaft entgegen. Auf diese Art erhalten wir vor-, während und nach dem Beratungsmandat auch Feedback unmittelbar von den Mitarbeitern und kennen Problembereiche und optimal verlaufende Arbeitsprozesse.

Im Falle von Problemen und Beschwerden werden diese direkt an den Tourismconsulting Berater kommuniziert. Das Beschwerdemanagement von Tourismconsulting sieht vor diese unverzüglich aufzunehmen und in Zusammenarbeit mit dem Mandanten auszuräumen. Fehlerursachen können so zeitnah identifiziert und beseitigt werden.

Nach Abschluss des Beratungsauftrages wird ein Abgleich zwischen geplantem Auftrag und Beratungsergebnis vorgenommen durch:

- + einen Fragebogen, den sowohl der Mandant, als auch der/die Berater/-in unabhängig voneinander ausfüllen***
- + die Auswertung dieser Fragebögen***
- + die Vornahme eines Auswertungsgespräches zwischen Berater/in und Mandant***
- + einen optionalen Review der Umsetzung der Handlungsempfehlungen ca. 1 Jahr nach Abschluss***

Dadurch wird erreicht :

- + die Identifizierung von Fehler- und Problemquellen***
- + die umgehende Beseitigung von Fehler- und Problemquellen***
- + die Identifizierung von suboptimalen Arbeitsprozessen***
- + die Optimierung von Abläufen und Prozessen***
- + die Erkenntnis ob und inwiefern Handlungsempfehlungen realisiert werden***

Zielsetzung ist die das kontinuierliche Monitoring und dynamische Optimieren aller Beratungsprozesse bei Tourismconsulting selber.

Dies ist auch im Rahmen der eigenen Qualitätsansprüche und einer gelebten Beratungs- und Optimierungskultur unabdingbar.

Durch offenen und ehrlichen Umgang damit und eine motivierende, lösungsorientierte interne Kommunikation, die zu Verbesserungen ermutigt, schafft es Tourismconsulting Problembereiche und suboptimale Arbeitsprozesse zu eliminieren und im Rahmen eines eigenen Optimierungsmanagements fortlaufend zu verbessern.

Nachweis unseres Qualitätssicherungssystems (QM/QS)

Stand : 01/21, Tourismconsulting

Seite 10 von 10



3) Ständige Verbesserung des Qualitätssicherungssystems

Der Wille zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist bei Tourismconsulting ausdrücklich festgehalten, Bestandteil der Corporate Identity und Selbstanspruch eines Beratungsunternehmens, welches seinerseits Handlungsempfehlungen für Dritte abgibt.

Bei Tourismconsulting gilt das Kaizen Prinzip. Verbesserung und Optimierung von Dienstleistungsprozessen und der Beratungsqualität wird aus dem Mandanten Feedback, den Fragebögen und den Auswertungsgespräche gezogen.

Schon vereinzelte Hinweise und selbstreflektorische Erkenntnisse über die Verbesserungswürdigkeit einzelner Qualitätsmerkmale, die aus den tagtäglichen Operationen gewonnen werden, greifen wir auf und stellen diese auf den Prüfstand.

Qualitätssicherung ist ein dynamischer Prozess und keine statische Abhandlung. Diese wird bei Tourismconsulting gelebt. Sich stetig verändernde Gegebenheiten fließen dabei ebenso in den dynamischen Qualitätssicherungsprozess ein, wie das Feedback von Klienten, welches uns zu unverzüglicher Optimierung motiviert.

In der Regel dauert eine Anpassung der Arbeits- und Beratungsprozesse nach dem Identifizieren von Problem- und Fehlerquellen maximal 4 Wochen.

In diesem Zeitraum wird sichergestellt, daß zukünftige Arbeits- und Beratungsprozesse nur noch unter Berücksichtigung der der vorgenommenen Optimierungen durchgeführt werden können.