

nizes that it is no longer adequate simply to offer traditional service (competent execution of the work in question), but that instead consistent service is required (providing complete customer satisfaction) is on the right track in Born's opinion.

The participants in the VDFU Summer Meeting were pleased about making numerous interesting contacts and a wide-ranging program that provided plenty of food for thought and inspiration for their own operations.

*Wer sich einen Rundgang im Heide-Park gönnte, bewunderte vor allem die neue Topi-Lau-La-Piraten-Schlacht ... begutachtete die neue Piratenbühne schon mal bei Tageslicht ... oder wagte einen Blick auf die Großbaustelle des Heide-Parks.*



*Heide-Park-Chef Hannes W. Mairinger (li.) referierte über die „Qualitätssicherung in der Merlin Entertainments-Gruppe“. Und Prof. Karl Born begeisterte sein Publikum auf höchst unterhaltsame Weise mit einem Fachvortrag zum Thema „Service-Qualität im Freizeittourismus“.*