



**Seminare, Workshops,  
und Abendvorträge!**  
Tel: 01/317 25 00-73372 | [www.ttc.at](http://www.ttc.at)

2011/2012





## Die Weiterbildungsnachfrage ist hoch

88 Prozent aller österreichischen Reisebüromitarbeiter möchten sich gerne weiterbilden (Amadeus Online-Umfrage 2011). Gut so. Denn für Reiseunternehmen ist die Investition in die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter höchst rentabel (ibw-Forschungsbericht Nr. 144, Zum Nutzen der Weiterbildung).

So treffen sich also zwei Interessen zum Wohle der Bilanz.

Da bleibt mir nur noch auf das aktuell vorliegend TTC-Programm hinzuweisen. Bitte sehr: 51 Seminare jeder Richtung an 231 Terminen in ganz Österreich. Wieder das umfangreichste Programm und das einzig spezifische für touristische Unternehmen.

Rufen Sie mich an (0676 88246445) oder mailen Sie mir (andreas.sturmlechner@europaeische.at), wenn Sie Fragen, Wünsche oder Anregungen haben.

Herzliche Grüße  
Ihr

Mag. (FH) Andreas Sturmlechner  
Geschäftsführer TTC



# Inhalt

alle Termine im Überblick Seite 6–8

## Seminare & Workshops

Portraits der Trainer und Vortragenden	4
Übersicht aller Termine	6
Verkaufstraining, Die Grundlagen	10
Business Travel – Verkaufsgrundlagen	10
Die ganze Welt im Kopf	11
Rhetorik für Touristik- und Reisebüro-Agents <b>neu</b>	11
Sieben Schritte zur überlegenen Verkaufskompetenz	12
Verkaufsgespräche zielorientiert lenken	13
Die Zukunft des Tourismus	14
Verhandlungstaktiken <b>neu</b>	15
Mehr Zeit fürs Wesentliche	16
Abschlussquote steigern	17
Mehr Zusatzverkäufe durch professionelle Abschlusstechnik	17
Mehr Stammkunden	18
Das 1x1 des Top-Beraters im Reisebüro	18
Kundenloyalität:	19
Der Kunde am Telefon ...	20
Gruppenreisen begleiten – für „Kapitäne“ und Reise(beg)leiter	21
NICHT ärgern – Umgang mit schwierigen Kunden und schwierigen Situationen	21
Typenorientierte Beratung in der Touristik	22
TTC Life – Mit exzellentem Kundenservice zur Top-Filiale	22
Interkulturelle Kompetenz	23
Service Kompetenz	23
Urlaub mit gutem Gewissen – CSR als Unternehmensziel <b>neu</b>	24
Suchmaschinenmarketing für Heimwerker <b>neu</b>	25
Web 2.0 & Social Media Marketing	26
Facebook Starter Workshop	27
Facebook für Fortgeschrittene	27

## Spezialwissen

## Spezialwissen

Der RoPo-Effekt	28
Online-Kunden gewinnen	29
Locker, leicht und überzeugend präsentieren ist möglich!	30
Alles Flug	31
Betriebswirtschaft für Reisebüros	31
Schweinegrippe, Malaria & Co – Was Sie über Reisemedizin wissen sollten.	32
LAST MINUTE – Buchung jetzt oder nie!	32
Service-Entgelt und Buchungsgebühr argumentieren	33
Reiserecht. Reiserecht extrem. <b>neu</b>	34
Hoher Reisepreis! Na und?	35

## Führung

Gesunde und wertschätzende Mitarbeiterführung <b>neu</b>	36
Führung durch Vorbild	37

## Konflikte

Umgang mit Konflikten, Beschwerden und Reklamationen	38
---	----

## Marketing

Wo bleiben die Kunden? Modernes Reisebüro-Marketing	39
Tourismusmarketing	39
Empfehlungsmarketing <b>neu</b>	40
Werbung, die ankommt <b>neu</b>	41

## Psychologie

Der Anti-Stress-Schnupperworkshop <b>neu</b>	42
Motiviert und gesund am Arbeitsplatz <b>neu</b>	43
Lust statt Frust für Mitarbeiter/innen	44
Verkaufen mal anders – die eigene psychologische Sicht des Verkaufes	45
Überzeugungsstrategien für einen erfolgreichen Buchungsabschluss	46
Zeit- & Stressmanagement leicht gemacht	46
Körpersprache im Verkauf verstehen und gezielt einsetzen	47

# Ihre Trainer und Vortragenden



## **Prof. Karl Born**

Ehemaliges Mitglied des Vorstands der TUI Group (Europa Mitte: Deutschland, Österreich, Schweiz) und zugleich Vorsitzender der Geschäftsführung TUI Deutschland. Seit Oktober 2000 Professor für Betriebswirtschaftslehre und Tourismusmanagement an der Hochschule Harz in Wernigerode/Deutschland. Mehr als 100 Vorträge auf Kongressen und Führungskräfte tagungen. Gilt als einer der meistgefragten Interviewpartner in Deutschland zu Tourismusfragen.



## **Mag. Christian Dorner**

Der Experte in Reiserecht und Autor des Ratgebers „Österreichisches Reiserecht von A–Z“. Lektor auf der FH Wien – Studiengang Tourismus-Management der WKW, Vortragender im Rahmen des Hochschulstudiums am IBS-Institut für berufsbegleitende Studien in Kooperation mit der europäischen Hochschulen KG. Obmann des Vereins zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, Mitglied im Beirat nach der RSV im BMWFJ, 27 Jahre Geschäftsführer im Fachverband der Reisebüros der WKO, 21 Jahre Geschäftsführer im Fachverband der Freizeitbetriebe der WKO.



## **Markus Ehrensberger**

25 Jahre Management-Erfahrung in der Reisebranche im In- und Ausland. Aufbau, Sanierung und Leitung diverser Organisationen. Länder- und marktspezifische Entwicklung und Umsetzung von Vertriebsstrategien inkl. Kundenbindungsprogrammen. Führung von Team-Members unterschiedlicher Nationalität, Religion, Denkmuster, Bildungs- und Ausbildungsstandards. Zertifizierter Change-Manager. Experte für qualifiziertes Personal- und Projektmanagement. Ausbildung am Institut für Logotherapie & Existenzanalyse nach V. E. Frankl. Lehrbeauftragter an der Fachhochschule für Tourismus, am Institute for Tourism & Hotel Management in Salzburg und an der WU Wien.



## **Harry Gruber**

NLP- & Mentaltrainer, Business- & Kommunikationscoach. 18 Jahre Reisebüroerfahrung, aktiver Berufspilot und Inhaber der Firma „hgtraining.at“, wo er seit vielen Jahren erfolgreich Seminare und außergewöhnliche Events für Firmen im In- & Ausland organisiert. Experte für erfolgreiche berufliche und private Kommunikation.



## **Dr. Wolfgang Jäger**

Werbe-, Wirtschafts- und Sozialpsychologe, Businesscoach und dipl. Mentaltrainer. Leitung des Institutes für psychologisches Ressourcenmanagement. Weitere Ausbildungen zu den Themen Gruppendynamik, Kommunikation und Organisationsentwicklung. Langjährige Berufserfahrung in leitenden Positionen in der Touristik. Beratungstätigkeiten für Unternehmen im Human Resources Bereich (strategische Personalentwicklung, Persönlichkeitsentwicklung, Führungskräfteentwicklung, Unternehmenskultur, Gruppendynamik, Teamförderung, Kommunikation, Konfliktmanagement, Work-Life-Balance). Weiters Projekte zum Thema betriebliche Gesundheitsförderung und Marketing (CSR, CI, CB).



### **a.o. Univ.Prof. Dr. Herwig Kollaritsch, MD, DTM**

Universitätsprofessor und Facharzt für Tropenmedizin sowie für Hygiene und Mikrobiologie. Diverse Feldstudien u.a. in Westafrika. Gründer des landesweiten Überwachungssystems für durch Impfung zu verhütende Krankheiten in Österreich. Sekretär der The Royal Society of Tropical Medicine and Hygiene. Direktor am Karl Landsteiner Institut für Infektionsepidemiologie und Impfwesen. Präsident der Österreichischen Gesellschaft für Reise- und Tropenmedizin. Allgemein beedeter und gerichtlich zertifizierter Sachverständiger für Tropenmedizin, Reisemedizin und Impfwesen. Leiter des Zentrums für Reisemedizin. Autor von mehr als 300 Publikationen, davon 13 Bücher und mehr als 20 Buchbeiträge. [www.reisemed.at](http://www.reisemed.at)



### **Mag. (FH) Günter Reiterlehner**

16 Jahre Managementenerfahrung in nationaler und internationaler Hotellerie und Gastronomie. Ausgebildeter Trainer für Erwachsenenbildung. Zahlreiche Seminare innerhalb verschiedener Hotelketten und im Rahmen einer internationalen Hoteldirektorenausbildung. Abgeschlossenes Fachhochschulstudium für Unternehmensführung. Selbstständiger Unternehmensberater, Hotelbetreiber – [www.stanys.at](http://www.stanys.at) und [www.kvu.at](http://www.kvu.at), Wirtschaftstrainer und Coach. Dozent am Universitätslehrgang für Tourismuswirtschaft der Executive Academy der Wirtschaftsuniversität Wien, Lektor an der FH Wien Tourismusmanagement, Lehrgangleiter und Trainer diverser Lehrgänge für den Tourismus.



### **Markus Schauer**

Selbstständiger Managementberater, Trainer und Coach im Team von Experiences. 15 Jahre Management-Erfahrung in nationaler und internationaler Hotellerie. Schwerpunkte im Training sind elektronischer Vertrieb und Online Marketing, Mediation, wie die Arbeit mit Elementen aus systemischem Training und Coaching, sowie NLP und Trinergy. Ausgebildeter Mediator und nach ICF-Richtlinien getesteter Coach. Vortragender und Lehrgangleiter bei Managementlehrgängen im Tourismus. Seit 2005 Lektor am Universitätslehrgang für Tourismuswirtschaft der Wirtschaftsuniversität Wien. Lehrgangleiter Wifi Österreich für den Lehrgang Marketing und Sales in der Tourismuswirtschaft und für den Lehrgang Online Marketing. Gewinner Wifi Trainer Award 2008 und 2009. Publikation einer Studie über Travel Search Engines und Hotelpreisvergleichsportale für die ÖHV.



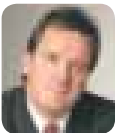
### **Manfred Schwaiger**

25 Jahre internationale Erfahrung (Marketing, Verkauf) in Managementpositionen, davon 5 Jahre im Ausland (China/USA). Internationale Verkaufsausbildung. Verkaufsleiter Europa / Nord-, Mittel und Südamerika eines internationalen Konzerns mit weltweit über 20.000 Mitarbeitern. Konzeption und Implementierung mit Customer Relation. Management mit Schwerpunkt auf Optimierung von Nahtstellen im Bereich Führungs- und Team-Kompetenz. Aufbau und Etablierung neuer Abteilungen im Bereich Schulung und Training (Verkauf).



### **Helga Steiner**

Seit 1989 tätig in Vertrieb und Marketing. Nach der Ausbildung als Diplomfachwirt für Marketing übernahm sie die Managementverantwortung in international tätigen Unternehmen für Marketing und Vertrieb. Die Arbeitsschwerpunkte waren Vertrieb, Marketing, Strategie und Führung. Seit 1996 tätig als selbstständige Umsetzungsberaterin und Wirtschaftstrainerin von Marketing- und Vertriebsideen mit den Schwerpunktthemen Vertriebsstrategie, Organisations- und Teamentwicklung. Fachbuchautorin (Vertriebsarbeit leicht gemacht, Gabler Verlag).



### **Matthias Wölkner**

Fachbuchautor („Wo bleiben die Kunden?“, „Mehr Erfolg am Counter“, „So reden Chefs“ u. a.) und Unternehmensberater, Spezialist für Reisevermittler und Reiseveranstalter, Praktiker, Trainer. Kennt alle Seiten eines Vertriebsunternehmens, nennt seine Trainings ungern Seminare, sondern lieber Workshops, weil er sich immer an den Themen der Teilnehmer orientiert. „Nutzen bieten“ ist seine Devise, nicht „Missionieren“.

# Alle Termine im Überblick

Ort	Abschlussquote steigern	Alles Flug	Betriebswirtschaft für Reisebüros	Business Travel – Verkaufsgrundlagen	Das 1x1 des Top-Beraters im Reisebüro	Der Anti-Stress-Schnupperworkshop	Der Kunde am Telefon ...	Der RoPo-Effekt	Die ganze Welt im Kopf	Die Zukunft des Tourismus	Empfehlungsmarketing	Facebook für Fortgeschrittene	Facebook Starter Workshop	Gesunde und wertschätzende Mitarbeiterführung	Gruppenreisen begleiten – für „Kapitäne“ und Reise(beg)leiter	Hoher Reisepreis! Na und?	Körpersprache im Verkauf verstehen und gezielt einsetzen	Kundenloyalität: Vom potenziellen Interessenten zum begeisterten Fürsprecher meines Reisebüros	LAST MINUTE – Buchung jetzt oder nie!	Locker, leicht und überzeugend präsentieren ist möglich!	Lust statt Frust für Führungskräfte	Mehr Stammkunden
Wien	06.03.	20.12.	01.02.	11.04.	24.01.	18.11. 24.04.	25.04.	23.12. 22.05	13.12.	19.03.	15.11. 27.03.	16.12. 26.06.	16.12. 26.06.	17.10.	23.05.	18.10.	24.10.	18.10. 14.02.	29.05.	20.02.	19.10.	05.06.
Salzburg	07.12.	10.01.	07.03.	18.10.	18.04.	-	03.10.	-	05.10.	-	01.02.	-	-	21.03.	-	08.02.	05.03.	08.11. 21.02.	20.12.	25.04.	17.04.	23.05.
Bregenz	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	09.11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Graz	19.10.	05.10.	10.04.	25.10.	16.05.	-	08.02.	11.01.	29.11.	-	30.11. 23.04.	22.06.	22.06.	07.03.	27.09.	23.05.	16.04.	22.09. 17.01.	04.10.	21.05.	18.10.	17.01.
Innsbruck	25.01.	21.02.	13.12.	20.03.	04.10.	-	26.01.	07.12.	17.04.	-	08.11. 16.05.	23.03.	23.03.	20.03.	18.10. 20.03.	21.05.	23.01.	29.11. 28.02.	02.05.	12.03.	18.04.	12.10.
LinZ / Wels	18.10.	07.02.	16.01.	11.01.	29.05.	23.04.	06.12.	19.06.	07.03.	-	05.10. 15.05.	-	-	01.12.	16.11.	30.05.	14.05.	04.10. 31.01.	31.01.	07.11.	10.01.	11.10.
Seite	17	31	31	10	18	42	20	28	11	14	40	27	27	36	21	35	47	19	32	30	44	18

	<b>Mehr Zeit fürs Wesentliche</b>																						
	<b>Mehr Zusatzverkäufe durch professionelle Abschluss technik</b>																						
	<b>Motiviert und gesund am Arbeitsplatz</b>																						
	<b>NICHT ärgern – Umgang mit schwierigen Kunden und schwierigen Situationen</b>																						
	<b>Online-Kunden gewinnen</b>																						
	<b>Reiserecht. Die aktuellen rechtlichen Grundlagen</b>																						
	<b>Reiserecht extrem. Die aktuellen rechtlichen Grundlagen</b>																						
	<b>Rhetorik für Touristik- und Reisebüro-Agents</b>																						
	<b>Schweinegrippe, Malaria &amp; Co – Was Sie über Reisemedizin wissen sollten.</b>																						
	<b>Service-Engelt und Buchungsgebühr argumentieren</b>																						
	<b>Sieben Schritte zur überlegenen Verkaufskompetenz</b>																						
	<b>Suchmaschinenmarketing für Heimwerker</b>																						
	<b>Tourismusmarketing</b>																						
	<b>Überzeugungsstrategien für einen erfolgreichen Buchungsabschluss</b>																						
	<b>Umgang mit Konflikten, Beschwerden und Reklamationen</b>																						
	<b>Urlaub mit gutem Gewissen – CSR als Unternehmensziel</b>																						
	<b>Verhandlungstaktiken</b>																						
	<b>Verkaufen mal anders – die eigene psychologische Sicht des Verkaufes</b>																						
	<b>Verkaufsgespräche zielorientiert lenken</b>																						
	<b>Verkaufstraining. Die Grundlagen</b>																						
	<b>Web 2.0 &amp; Social Media Marketing</b>																						
	<b>Werbung, die ankommt</b>																						
	<b>Wo bleiben die Kunden? Modernes Reisebüro-Marketing</b>																						
	<b>Zeit- &amp; Stressmanagement leicht gemacht</b>																						
22.11.	31.01.	12.12.	23.11.	31.10.19.01.	15.03.	06./07.12.	26.04.	15.11.15.05.	22.05.	15.02.	21./22.12.	20.03.	16.03.	16.11.	21.10.31.05.	18.10.19.04.	22.03.	10.01.	17.10.13.02.	15.12.20.01.	18.01.	26./27.04.	07.05.
21.12.	14.03.	06.03.	16.01.	-	10.11.19.04.	-	17.01.	-	22.11.	25.01.	-	-	04.06.	15.11.	-	25.10.28.03.	-	18.04.	07.11.20.02.	06.06.	05.10.	-	11.01.
-	-	19.04.	-	-	26.04.	-	-	-	-	-	-	-	19.12.	-	-	14.03.	17.01.	-	-	-	-	-	11.06.
04.10.	23.11.	11.01.	-	09.12.	19.01.24.05.	-	07.11.	-	30.11.	24.01.	04./05.06.	-	-	22.11.	-	11.10.30.05.	06.12.	28.09.	21.09.16.01.	18.06.	05.12.	-	27.02.
07.02.	10.04.	-	03.11.27.01.	21.05.	09.11.	13./14.06.	07.02.	-	06.03.	05.06.	-	-	30.04.	21.12.	-	29.11.	25.04.	18.01.	28.11.27.02.	-	24.04.	-	-
29.11.	05.06.	13.12.	13.03.	20.06.	30.11.03.05.	-	14.03.	-	17.01.	30.11.	-	-	06.02.	22.05.	-	27.09.06.06.	09.01.	06.12.	03.10.30.01.	21.06.	06.10.	-	26.03.
<b>16</b>	<b>17</b>	<b>43</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>45</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>46</b>

<b>Kurstitel</b>	<b>Datum / Ort</b>	<b>Seite</b>
<b>Führung durch Vorbild</b>	auf Anfrage	<b>37</b>
<b>Interkulturelle Kompetenz</b>	auf Anfrage	<b>24</b>
<b>Service Kompetenz</b>	auf Anfrage	<b>24</b>
<b>TTC Life – Mit exzellentem Kundenservice zur Top-Filiale</b>	auf Anfrage	<b>23</b>
<b>Typenorientierte Beratung in der Touristik</b>	auf Anfrage	<b>23</b>

# ÖRV-Akademie 2011

## Leadership im Reisebüro

**5 Termine zu je 2,5 Tagen,  
Beginn: 13. Oktober 2011  
Ende: 24. März 2012**

### Abschluss mit Diplom

Den Abschluss des Lehrgangs bildet eine umfassende Prüfung über die Inhalte des Lehrgangs. Die Überreichung der Diplome erfolgt in feierlichem Rahmen.

### Trainer

Markus Ehrensberger

### Anfragen und Anmeldung

richten Sie bitte an: Christian Widerna / Office Manager  
TTC Training Center GmbH, Email: [info@ttc.at](mailto:info@ttc.at), Telefon: 01/317 25 00-73372, Fax: 01/319 93 67-372  
Die ÖRV Akademie ist eine Kooperation des Österreichischen Reisebüroverbandes mit dem TTC Training Center.

### Impressum

TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH,  
Kratochwilestraße 4, 1220 Wien,  
Telefon: 01/317 25 00-73372, Fax: 01/319 93 67-372,  
[info@ttc.at](mailto:info@ttc.at), [www.ttc.at](http://www.ttc.at),  
Firmenbuch Nr. FN 194522 m, UID-Nr.: ATU 15362408.  
Das TTC Training Center ist ein 100% Tochterunternehmen der Europäischen Reiseversicherung AG.



Absolventen ÖRV-Akademie 2010/2011

Teil 1 >> 2,5 Tage  
Termin: 13. bis 15. Oktober 2011

### Innovative Führung und Organisation von Verkaufseinheiten

Teil 2 >> 2,5 Tage  
Termin: 17. bis 19. November 2011

### Marketing „Total customer focus“

Teil 3 >> 2,5 Tage  
Termin: 26. bis 28. Jänner 2012

### Zielerreichung mit Methode

Teil 4 >> 2,5 Tage  
Termin: 1. bis 3. März 2012

### Verkauf durch Vorbildwirkung

Teil 5 >> 2,5 Tage  
Termin: 22. bis 24. März 2012

### Konflikt- und Beschwerdemanagement

## Verkaufstraining. Die Grundlagen

Für Branchenanfänger, Quereinsteiger und erfahrene Mitarbeiter/innen, die ihre Beratungs- und Verkaufsverfahren auffrischen und verbessern möchten

Die teuerste Leistung des Reisebüros ist die persönliche Beratung, da die steigende Angebots- und Informationsvielfalt den Kunden mehr denn je verunsichert. Je gezielter ein Mitarbeiter berät, je genauer er die Kundenbedürfnisse erkennt und je treffsicherer er die Realisierungschancen einschätzt, desto höher wird seine Abschlussquote und damit sein Beitrag zum Gesamterfolg des Unternehmens sein. Nur Mitarbeiter, die effizient beraten, fördern Empfehlungen und akquirieren Stammkunden. Der Mitarbeiter soll ein Gefühl für die Kaufabsicht und die Rentabilität von Kunden entwickeln.

### Inhalte

- Verkäufer als „Einkaufsberater“ – der erste Eindruck zählt
- Bedarfsermittlung – Was will Kunde? (Frage Techniken)
- der Verkaufszyklus (non verbal – verbal) – benutze die Sprache des Kunden
- Produktnutzen versus Kundennutzen
- Angebotsphase (Produkt – Merkmal – Nutzen) – Fragen, Zuhören, Zusammenfassen und Nachfassen!
- Verkaufsabschluss – Empfehlungsfrage / Abschlussangst
- Reklamationsbearbeitung (Stress / Angriff / Flucht?)
- Was kostet das Reisebüro die Beratung und wie sind diese Kosten vom Mitarbeiter zu beeinflussen?
- Notizen sind mehr als Gedankenstützen
- Preis- und Gebührenargumentation
- Einschätzung der Kaufabsicht des Kunden
- Einschätzung der Rentabilität von Kunden
- Einflussfaktoren auf die Abschlussquote

### Trainer

Manfred Schwaiger



### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminararteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Graz am 21.09.2011
- Graz am 16.01.2012
- Linz am 03.10.2011
- Linz am 30.01.2012
- Wien am 17.10.2011
- Wien am 13.02.2012
- Salzburg am 07.11.2011
- Salzburg am 20.02.2012
- Innsbruck am 28.11.2011
- Innsbruck am 27.02.2012

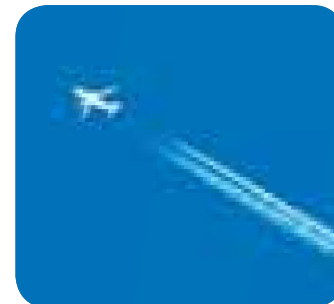
## Business Travel – Verkaufsgrundlagen

Für Branchenanfänger, Quereinsteiger und erfahrene Mitarbeiter/innen im Umgang mit Geschäftsreisekunden, die Abwicklung und Beratung optimieren möchten

Eine neutrale Übersicht und ganzheitliche Betrachtungsweise zeigen verschiedenste Möglichkeiten der Reiseabwicklung und Gestaltung der Zusammenarbeit mit Firmenkunden auf. Die Teilnehmer sind in der Lage, ideale Reiseprozessvarianten für Unternehmen zu entwickeln, die notwendige Weiterverrechnung verschiedenster Leistungen wird bewusst, eine sichere Argumentation gefestigt.

### Inhalte

- vom Reiseabwickler zum Unternehmensberater
- Gestaltungsmöglichkeit von Service Levels
- Analyse Prozesskette: Full Service oder Part Service
- Fees (Handling, Transaction, Booking, Management ...)
- leistungsorientierte Berechnung und Argumentation von Charges und Fees
- Travel-Accounts
- Genehmigungsverfahren, Entwicklung/Umsetzung Reiserichtlinien
- Optimierung der Wertschöpfung, Zusatzverkaufsmöglichkeiten
- Reiseversicherung
- Vielfliegerprogramme für den Kunden
- Firmenförderprogramme, Destinationsboni, Corporate Rates



### Trainer

Markus Ehrensberger



### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminararteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Salzburg am 18.10.2011
- Graz am 25.10.2011
- Wels am 11.01.2012
- Innsbruck am 20.03.2012
- Wien am 11.04.2012

# Die ganze Welt im Kopf

## Wissensmanagement Tourismus-Geographie

Für alle  
Mitarbeiter/Innen  
im Reisebüro

Welche Insel liegt südlicher, Réunion oder Mauritius? Wo habe ich mehr Kontakt zur Bevölkerung, in der Türkei oder in Ägypten? Was unterscheidet Jamaika von der DomRep? Sehe ich in Jordanien nur alte Steine oder auch einen richtigen Bazar? Gibt es dort auch ein Leben außerhalb von Hotelanlagen?

Viele Fragen, mit denen uns der Kunde täglich konfrontiert.

In der globalen Tourismuswelt erwartet der Kunde nicht mehr, dass der Reiseberater schon überall war. Der Kunde erwartet, dass ihn der Berater versteht und Informationen liefern kann, die er nicht im Internet findet. Der Wissensanspruch an den Expedienten steigt laufend, dieser muss andererseits über eine professionelle Bedarfsermittlung die Bedürfnisse viel schneller erfassen. Gerade in dieser Phase darf sich der Berater keine Unsicherheiten leisten und muss mit zuverlässigem, aktuellem Wissen überzeugen.

### Inhalte

- Brain-Map oder die Weltkarte im Kopf
- spezielle Merktechniken für spezielle Typen
- Verankerung tourismusrelevanter Aspekte im Langzeitgedächtnis
- alte oder lebendige Geschichte
- Ordnung meiner persönlichen Wissensdatenbank
- Wissens-Verknüpfungen: von Landschaft, Bevölkerung und Klima, von Aktivität, Kultur und Erholung
- Klimazonen, Winde, Zugang zur Bevölkerung
- Updating: Wie bleibe ich am aktuellen Wissensstand?
- Lernstoff besser verarbeiten
- Gehirn-Jogging

### Trainer

Markus Ehrensberger



### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Salzburg am 05.10.2011
- Graz am 29.11.2011
- Wien am 13.12.2011
- Linz am 07.03.2012
- Innsbruck am 17.04.2012

# Rhetorik für Touristik- und Reisebüro-Agents

neu

Gezielt die Sprache einsetzen um Erfolg zu haben

Für alle  
Mitarbeiter/Innen

### Inhalte

#### Ihre Vorteile und Ihr Nutzen:

- Sie führen mit Leichtigkeit Gespräche, Vorträge, Verhandlungen und Diskussionen im beruflichen Umfeld und erreichen so die gewünschte Wirkung!
- Sie beeindruckten dadurch, dass Sie aktiv ins Gespräch eingreifen und persönliche Erfahrungen einbringen!
- Sie perfektionieren anhand von Beispielen aus der Praxis Ihre Rhetorik!

#### Rhetorik

- Die Sprache als Kommunikationsmittel genutzt um Wirkung zu erreichen
- Freies Sprechen: Reden, präsentieren, verhandeln und argumentieren voller Energie
- Sprechtechnik: Artikulation, Modulation, Lautstärke, Betonungen, Tempo, Pausen, Mundart
- Aktives Zuhören als Erfolgsfaktor
- Was tun gegen Lampenfieber?
- Blackouts in Gesprächen: Hilfen für den Fall des „Hängenbleibens“
- zusätzliche zahlreiche Tipps & Tricks zur Verfeinerung der rhetorischen Fähigkeiten

#### Gesprächstechnik – überzeugendes Sprechen und Auftreten

- Gekanntes Reden in Gesprächen
- Interesse wecken durch einen gelungenen Gesprächseinstieg
- Vorstellung und Anwendung von diversen Techniken wie zum Beispiel: 5-Satz-Strukturen, Standpunktformel, Kette, Zwecksatz, Appelle, ...
- Exakte Aussagen treffen

#### Spontanes Antworten und Argumentieren

- Die geschicktesten Reaktionen auf Einwände
- Bewährte Argumentationsstrategien für „Engpass-Situationen“
- Techniken zum Umgang mit Widerständen
- **Körpersprache**
- Einfluss von Körpersprache auf das Gesprächsklima
- Wenn der Körper etwas Anderes aussagt als die gesprochenen Worte: Widersprüche beseitigen
- Wahrnehmung und Analyse von unausgesprochenen Botschaften

### Trainerin

Helga Steiner



### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Graz am 07.11.2011
- Salzburg am 17.01.2012
- Innsbruck am 07.02.2012
- Linz am 14.03.2012
- Wien am 26.04.2012

# Sieben Schritte zur überlegenen Verkaufskompetenz

Für  
Mitarbeiter/innen  
mit mindestens  
3-jähriger  
Verkaufserfahrung

„Der Wurm muss dem Fisch schmecken und nicht dem Angler.“

„Behandle Kunden so, wie sie behandelt werden möchten!“

Die Vorteile einer Reise muss der Kunde erkennen und nicht der Berater.  
Welcher Beratertyp bin ich?

Was sind meine Stärken, was kommt bei meinen Kunden nicht gut an?

Wie kann jeder Mitarbeiter diese Faktoren beeinflussen und die Abschlussfokussierung des Teams unterstützen, um die Filiale entscheidend vom lokalen Wettbewerb abzusetzen?

Die Teilnehmer erkennen, dass die „Schnellen die Langsamen fressen!“ und Zuverlässigkeit und Sympathie nur über gezielte und ehrliche individuelle Unterstützung an den Kunden vermittelt werden können.

## Inhalte

- mehr Selbstvertrauen durch die richtige Einstellung
- sich selbst besser erkennen und damit umgehen
- Erwartungshaltung Kunde contra Erwartungshaltung Berater
- nur richtig behandelte Kunden werden zu Stammkunden!
- Persönlichkeitstypen erkennen und mit ihnen besser umgehen
- die äußeren Regeln des Verkaufs – Schlüsselverkaufstechniken
- Zukunft des Reiseberaters: dem jeweiligen Kundentypen motivierend bei der Kaufentscheidung zur Seite stehen
- Analyse Stärken und Schwächen meiner Verkaufsleistung
- Sensibilisierung meiner Wahrnehmungsmuster
- 7 Schritte zur überlegenen Verkaufskompetenz im Reisebüro
- eigene Persönlichkeit im Team erkennen, diese gezielt fördern und Synergien für das Team optimal nutzen
- ohne Kooperation, Vertrauen und Empathie im Team keine Beziehungsebene zum Kunden
- Teamrad (Wechselwirkungen untereinander)
- Umgang mit schwierigen Kunden im Reisebüro

## Trainer

Markus Ehrensberger



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Linz am 30.11.2011
- Graz am 24.01.2012
- Salzburg am 25.01.2012
- Wien am 15.02.2012
- Innsbruck am 05.06.2012





# Verkaufsgespräche zielorientiert lenken

Für Mitarbeiter/innen mit Erfahrung und Mitarbeiter, die durch das massiv geänderte Verhalten des Kunden eine teilweise Frustration im Job erfahren haben

Von der Bedarfsanalyse bis zum Angebot:

Das Verkaufsgespräch bestimmen, Abschlusschancen frühzeitig einschätzen und den Kunden effizient zur Buchung führen lernen.

## Inhalte

- das Steuer wieder zum Reiseberater ziehen und nicht ausschließlich dem Kunden überlassen
- nur wer im Beratungsgespräch sensibel lenkt, erreicht das Ziel
- mehr Selbstvertrauen durch richtige Einstellung
- Früherkennung der Kundenbedürfnisse und rasche Aktion
- strategische Fragetechnik: Der Kunde muss sich bekennen
- „potentiell“ oder „Beschäftigungstherapeut“
- „Produktinteresse“ oder „echte Kaufabsicht“
- persönliche Beratung als Vorbereitung eines Direkt- oder Internetkauf
- Vorteilsargumentation: persönliche Beratung contra Internet
- Anti-Rabatt-Diskussion
- Erkennen klarer Kaufsignale oder Soft-Exit
- Werkzeuge zur Gesprächskontrolle
- Einschätzung von Realisierungschancen
- Anfragebearbeitung effizient: Erkennen echter Chancen oder Einlassen auf Beschäftigungstherapie
- Erwartungshaltung Kunde contra Erwartungshaltung Berater
- Sensibilisierung meiner Wahrnehmungsmuster

- Gegenstrategien bei schwierigen Kunden im Reisebüro
- der arrogant aggressive Kunde
- der Hektiker, der sich keine Zeit für die Beratung nimmt
- der besserwissende Selbstdarsteller
- der Orientierungslose, der nicht weiß, was er will
- Blockaden der Umsetzung des Erlernten

## Trainer

Markus Ehrensberger



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Graz am 28.09.2011
- Linz am 06.12.2011
- Wien am 10.01.2012
- Innsbruck am 18.01.2012
- Salzburg am 18.04.2012

# Die Zukunft des Tourismus

## Was kommt, was geht, was bleibt?

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
im Tourismus

Wie lauten die Perspektiven für den Tourismus im 21. Jahrhundert?

Welche Chancen hat der Tourismus in der Zukunft?

Welche Risiken kommen auf ihn zu?

Wie werden Kunden künftig reisen?

Welche neue Urlaubsformen werden entstehen?

### Inhalte

- Zukunftsperspektive für das Produkt Tourismus: Change Driver – Chancen – Risiken
- Können die attraktiven Reiseformen der Gegenwart in Zukunft bestehen? Welche Reiseformen fehlen und welche werden in Zukunft stärker gefragt?
- Tourismus im Umbruch: Pauschalreisen – Bausteinreisen – Dynamic Packaging – Virtueller Veranstalter → Perspektiven für den Tourismus im 21. Jahrhundert
- Wie und wann buchen künftig die Touristen?
- Inszenierung, Virtualität oder Authentisches? Zukunftsfähigkeit von künstlichen Erlebniswelten und virtuellem Urlaub
- Was braucht der Urlauber der Zukunft?



### Trainer

Prof. Karl Born

### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 570,- netto  
inkl. Seminargetränke, Kaffeepausen und Mittagessen.  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Wien am 19.03.2012





# Verhandlungstaktiken

neu

Für alle  
Mitarbeiter/innen

Die Teilnehmer lernen das Erkennen und die richtige Einschätzung schwieriger Situationen im Umgang mit Kunden und Kollegen. Sie wenden schnell die entsprechende Taktik an, um eine Win-Win-Situation zu erreichen.

Der Umgang mit fairen und unfairen Methoden des Gegenübers wird geübt und damit die Grundsätze einer zielführende Kommunikation aufgezeigt.

Ruhe in allen Situationen zu bewahren und damit Gespräche zu lenken bringt Erfolg und ersetzt Machtspiele und Win-Lose-Konstellationen.

## Inhalte

- Verhandlungsziele klar definieren und durchsetzen
- Strategien gegen Manipulationsversuche
- mit Stress in Verhandlungen umgehen
- schwierige Gesprächssituationen anhand von Beispielen üben
- Analyse von schwierigen Typen und Umgang damit
- paradoxe Intervention – Doppelbindung
- Umgang mit Aggression, Selbstdarstellung ...
- Problematik differenzierter Erwartungshaltung
- der verbindliche Abschluss



## Trainer

Markus Ehrensberger

## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Linz am 27.09.2011  
Linz am 06.06.2012
- Graz am 11.10.2011  
Graz am 30.05.2012
- Wien am 18.10.2011  
Wien am 19.04.2012
- Salzburg am 25.10.2011  
Salzburg am 28.03.2012
- Innsbruck am 29.11.2011
- Bregenz am 14.03.2012

# Mehr Zeit fürs Wesentliche

## Volle Konzentration auf den Kunden Arbeitsplatzorganisation im Reisebüro

Laut Fraunhofer-Institut verschwenden Büromitarbeiter durchschnittlich 32 % ihrer Arbeitszeit durch Suchen nach den richtigen Unterlagen und schlecht abgestimmten Arbeitsabläufen. Damit geht auch viel Potential und Energie für den Umgang mit dem Kunden verloren.

Je besser ich meinen Arbeitsplatz organisiere, desto schneller verfüge ich über alle Details für eine professionelle Beratung. Der Arbeitsplatz ist ein Spiegel meiner selbst. Der Perfektionist verschwendet Zeit fürs Aufräumen und der Chaos fürs Suchen. Die Wahrheit liegt in der Mitte und diese gilt es zu finden und umzusetzen. Wie organisiere ich Kataloge, Arbeitsgeräte ... und vieles mehr.

Die Teilnehmer erkennen ineffiziente Arbeitsgänge und Doppelgleisigkeiten in ihrem Einflussbereich. Die Wichtigkeit der Selbstdisziplin und des Überwindens des „inneren Schweinehund“ wird erkannt. Nach Abschluss des Seminars ordnen die Teilnehmer ihren Arbeitsplatz selbstständig und können damit viel effizienter auf die Wünsche des Kunden eingehen und damit ihren Erfolg optimieren.

„Das war schon immer so!“ zählt nicht mehr.

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
im Reisebüro

### Inhalte

- kontinuierliche Steigerung und Stabilisierung der Effizienz
- Optimierung von Such- und Durchlaufzeiten
- Überwinden der „Aufschieberitis“
- Begriffsklärung: Arbeit, Leistung, Rationalisierung, Vergeudung
- Ordnung als Grundlage der Effizienz
- „die Arbeitsinvestitionstheorie“: Zeitdiebe identifizieren und eliminieren
- Strategien effektiver Zeitplanung
- Techniken, die für Schwung sorgen
- Reduktion der Papierflut
- Umsetzungsblockade „Erfahrungsdilemma“ und „innerer Schweinehund“
- unterschiedliche Persönlichkeits- und Arbeitsstile
- Z-A-K-Methode: Beratungen mit Umsetzungsvereinbarungen
- Problematik der Gleichzeitigkeit
- Effektivitätsdilemma: „Viel gearbeitet und wenig erledigt!“
- Kommunikationsdilemma: „Viel geredet und wenig gesagt!“
- Sinn und Ergebnis einer effizienten Arbeitsorganisation
- strukturelle Basics: Priorität, Wichtigkeit, Dringlichkeit, Zuständigkeit
- Nutzungsgrad der verfügbaren Werkzeuge (Kompetenzen, EDV ...)
- Aufgaben strukturieren: „Bewahrer“ oder „Entwickler“

### Trainer

Markus Ehrensberger



### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Graz am 04.10.2011
- Wien am 22.11.2011
- Linz am 29.11.2011
- Innsbruck am 07.02.2012
- Salzburg am 21.12.2011



# Abschlussquote steigern

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
im Verkauf

Wenn Sie bei 10 Beratungen sechs statt fünf Buchungen machen, bedeutet das ein Umsatzplus von 20 Prozent!

Ziel ist die Steigerung der Abschlussquote. Die Teilnehmer erkennen die wirtschaftliche Notwendigkeit einer hohen Abschlussquote, einer effizienten Nutzung ihrer Beratungszeit. Die Teilnehmer lernen, an Kundenbedürfnissen und am Abschluss orientiert zu beraten und Reise-Angebote wirksam zu präsentieren. Die Beratungsqualität und der Spaß am Kundenumgang werden gesteigert.

## Inhalte

- den Kunden effizient, aber seriös zum Abschluss leiten
- Vertrauen durch sichere Präsentation und Preisdarstellung
- Abschluss-Chancen rasch erkennen
- mein Wörterbuch: konkret, genau und definitiv statt ziemlich, eigentlich und eventuell
- Kunden-Signale erkennen, sie bestärken oder den Kurs wechseln
- eine direkte und lockere Fragetechnik entwickeln
- Kundenwunsch und Angebot aufeinander abstimmen
- die Behandlung von Einwänden
- wirksame Kniffe zur Vermeidung von Abschlussängsten
- abschließen oder das Aha! des Kunden erkennen
- die Beratungsqualität steigern
- Spaß am Umgang mit Kunden erlangen



## Trainer

Markus Ehrensberger

## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Linz am 18.10.2011
- Graz am 19.10.2011
- Salzburg am 07.12.2011
- Innsbruck am 25.01.2012
- Wien am 06.03.2012

# Mehr Zusatzverkäufe durch professionelle Abschlusstechnik

Für  
Mitarbeiter/innen  
am Flug-/Touristik-  
Schalter

powered by **EUROPÄISCHE**  
REISEVERSICHERUNG

Nicht getätigte Zusatzverkäufe sind vergeudete Ressourcen und weisen meist auf lückenhafte Beratung oder Abschlussängste hin. Gesteigerte Wertschöpfung pro Beratung und Stammkunden-Gewinnung durch professionelle Abschluss-Strategien unterstützen Mitarbeiter und Unternehmen, sich von ihren Marktbegleitern entscheidend abzusetzen. Zusatzverkäufe dürfen nicht als aggressive Verkaufsstrategie, sondern als entscheidender Bestandteil qualitativer und vorteilsorientierter Beratung für den Kunden, verstanden werden. Die Teilnehmer reduzieren Abschlussängste, lernen und üben die zielführende Kommunikation von Zusatznutzen.

## Inhalte

- vom reaktiven Abwickler zum proaktiven Dienstleister
- Zusatzverkäufe oder Sparpotenziale für Kunden
- Checklists: „Vom Erinnern und Vergessen“
- ausgewogene Kommunikation von Vor- und Nachteilen
- der Abschlussangst vorbeugen
- vorteilsorientierte Fragetechnik stimuliert Zusatzverkäufe
- Killerphrasen des Kunden
- Konnex zwischen Buchungsentgelt und Zusatzverkauf
- Stammkundengewinnung über Zusatzverkäufe
- Szenarien versäumter Verkaufschancen: „Warum ham’s mir das nicht gesagt?!“
- Zusatzverkäufe in der Deckungsbeitragsrechnung



## Trainer

Markus Ehrensberger

## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto,  
**50 % davon werden von der Europäischen Reiseversicherung gesponsert, dem Teilnehmer werden lediglich € 97,50 netto verrechnet.**

## Termine

- Graz am 23.11.2011
- Wien am 31.01.2012
- Salzburg am 14.03.2012
- Innsbruck am 10.04.2012
- Linz am 05.06.2012

# Mehr Stammkunden

über den aktiven Zusatzverkauf und professionellen Umgang mit Beschwerden

Für alle  
Mitarbeiter/innen

Kunden, die mehr erleben als sie erwartet haben, werden zu loyalen Stammkunden.

Die Teilnehmer erkennen die wirtschaftliche Notwendigkeit eines hohen Stammkundenanteils und wie dieser erreicht werden kann. Gesteigerte Wertschöpfung durch Zusatzverkäufe ist Grundvoraussetzung für professionelle Beratung. Kundennutzen bildet die Basis.

Die Teilnehmer lernen, sich an Kundenbedürfnissen zu orientieren, abschlussfokussiert zu beraten.

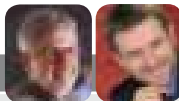
Die Freude und der Spaß im persönlichen Beratungsgespräch bildet die Grundlage für erfolgreiche Kundenbindung.

## Inhalte

- Angebotene Zusatzleistungen bringen Kundenzufriedenheit
- den Kunden effizient und seriös zum Abschluss leiten: „Der Wurm muss dem Fisch schmecken und nicht dem Angler!“
- Kundentypen (-farben) erkennen und Vertrauen durch sichere Präsentation und Preisdarstellung gewinnen
- Einwände und Beschwerden des Kunden frühzeitig wahrnehmen
- Ausgewogene und typenangepasste Kommunikation von Vor- und Nachteilen
- Abschluss-Chance oder -Blockade rasch erkennen
- vorteilsorientierte Fragetechnik fördert den Bedarf an Zusatzleistungen
- eine direkte und lockere Fragetechnik entwickeln
- Kundenwunsch und Angebot aufeinander abstimmen
- die zielführende Behandlung von Einwänden, Beschwerden und Reklamationen
- wirksame Kniffe zur Vermeidung von Konflikt-Eskalationen

- mein Wörterbuch: konkret, genau und definitiv statt ziemlich, eigentlich und eventuell
- Spaß am Umgang mit Kunden erlangen

## Trainer



Markus Ehrensberger oder  
Manfred Schweiger

## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Linz am 11.10.2011
- Innsbruck am 12.10.2011
- Graz am 17.01.2012
- Salzburg am 23.05.2012
- Wien am 05.06.2012

# Das 1x1 des Top-Beraters im Reisebüro

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
im Reisebüro

Mehr Ertrag durch gezielte Abschlusstechnik

Die Teilnehmer erkennen die wirtschaftliche Notwendigkeit einer hohen Abschlussquote und einer effizienten Nutzung ihrer Beratungszeit. Die Teilnehmer lernen, an Kundenbedürfnissen und am Abschluss orientiert zu beraten und Reise-Angebote wirksam zu präsentieren. Die Beratungsqualität und der Spaß am Kundenumgang werden gesteigert.

Zusatzverkäufe werden nicht als aggressive Verkaufsstrategie, sondern als entscheidender Bestandteil qualitativer und vorteilsorientierter Beratung für den Kunden verstanden.

## Inhalte

- den Kunden effizient, aber seriös zum Abschluss leiten
- Vertrauen durch sichere Präsentation und Preisdarstellung
- Abschlusschancen rasch erkennen
- mein Wörterbuch: konkret, genau und definitiv statt ziemlich, eigentlich ...
- Kundensignale erkennen, sie bestärken oder den Kurs wechseln
- eine direkte und lockere Fragetechnik entwickeln
- Kundenwunsch und Angebot aufeinander abstimmen
- die Behandlung von Einwänden
- wirksame Kniffe zur Vermeidung von Abschlussängsten
- Abschließen oder das Aha! des Kunden erkennen
- die Beratungsqualität steigern
- Spaß am Umgang mit Kunden

## Trainer



Markus Ehrensberger

## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Innsbruck am 04.10.2011
- Wien am 24.01.2012
- Salzburg am 18.04.2012
- Graz am 16.05.2012
- Linz am 29.05.2012

# Kundenloyalität:

## Vom potenziellen Interessenten zum begeistertsten Fürsprecher meines Reisebüros

Für  
Mitarbeiter/innen  
im Verkauf

Kundentreue ist keine Selbstverständlichkeit, sondern muss jeden Tag neu verdient werden. Immer weniger Kunden sind auf ihr Reisebüro fixiert, wollen aber professionell und individuell behandelt werden und das Gefühl vermittelt bekommen, etwas Besonderes zu sein.

Die Barrieren, die Kunden an einer Bindung hindern und der sensible Umgang damit werden in diesem Seminar bewusst gemacht. Machen Sie Ihre Kunden zu wertvollen Werbeträgern.

### Inhalte

- Wünsche wecken – Begeisterung auslösen
- Kundenorientierung statt Produktorientierung
- Mehrwert schaffen durch Kundenloyalität statt Kundenbindung
- ganzheitliche Betrachtungsweise aus Sicht des Kunden
- systematische Ausrichtung der Aktivitäten auf Kunden
- emotionale Verbundenheit führt zu leidenschaftlicher Fürsprache
- der Wert des Mitarbeiters (Kunden sind oft den Mitarbeitern treu!)
- Zielgruppen-Analyse
- Konfliktvorhersehbarkeit und -bewältigung
- konkrete Umsetzungsmaßnahmen
- Mehrwert für Kunden durch Loyalität
- Messung der Beziehungsintensität und -qualität
- Lifetime Value – Recommendation Value (Kundenwert – Empfehlungswert)
- finanzielle Auswirkungen langfristiger Kundenbeziehungen

- lachende Unternehmen haben die Nase vorn!



### Trainer

Manfred Schwaiger

### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Graz am 22.09.2011
- Graz am 17.01.2012
- Linz am 04.10.2011
- Wien am 18.10.2011
- Wien am 14.02.2012
- Salzburg am 08.11.2011
- Salzburg am 21.02.2012
- Innsbruck am 29.11.2011
- Innsbruck am 28.02.2012
- Wels am 31.01.2012



# Der Kunde am Telefon ...

Für  
Mitarbeiter/innen in  
Buchungszentralen,  
Call Center und mit  
telefonischem  
Kundenkontakt

Sicher und professionell Kunden am Telefon gewinnen, begeistern und binden.

## Inhalte

### Auf den ersten Eindruck kommt es an

- die ersten zehn Sekunden am Telefon
- Sprache und Stimme als Wirkungsmittel
- Gesprächsführung
- effiziente, zielorientierte und freundliche Gesprächsführung
- häufige gesprächstechnische Fehler

### Kundenorientierte Argumentationstechniken

- gekonnter Umgang mit Fragen, Einwänden und Vorwänden
- Kaufhindernisse durch Argumentationstechniken überwinden
- Aufbau einer Vorteil-/Nutzenargumentation

### Angebote erfolgreich nachtelefonieren

- Einstiegsmöglichkeiten
- gezielte Fragestellung
- aktive Informationsgewinnung und -weitergabe

### Kleine Kundentypologie – Diplomatisches Geschick bei unterschiedlichen Persönlichkeiten

- Zusammenhang Persönlichkeit und Verhalten sowie Ihre Stärken und Schwächen
- Checklisten und Strategien im Umgang mit den verschiedensten Kunden

## Vorteile und Nutzen

- Sie kennen die Besonderheiten der Telefonkommunikation und perfektionieren Ihr eigenes Verhalten am Telefon.
- Verhaltensmuster von Menschen sind für Sie ein offenes Buch.
- Sie überzeugen mit sicheren Argumenten und selbstbewusstem Auftreten.
- Praktische Beispiele und Übungen zeigen Ihnen Stolpersteine im Berufsalltag auf.

## Trainerin

Helga Steiner



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Salzburg am 03.10.2011
- Linz am 06.12.2011
- Innsbruck am 26.01.2012
- Graz am 08.02.2012
- Wien am 25.04.2012



# Gruppenreisen begleiten – für „Kapitäne“ und Reise(beg)leiter

Für Busfahrer/innen,  
Reiseleiter/innen,  
Reisebegleiter/innen

Die Teilnehmer erkennen ihre wichtige Rolle als Image-Träger eines Reisebüros und realisieren, dass das Zusammenwirken zwischen „Kapitän“ und Reiseleiter die Grundlage für Kunden bildet, die Reise als „top oder flop“ zu bewerten und weiter zu empfehlen.

Die Reise(beg)leiter sind auch jene Menschen im Prozess einer Reise, die dem intensivsten Kontakt mit Kunden ausgesetzt sind. Der Spaß am Umgang mit Gästen ist nach der Sicherheit oberste Priorität eines „Gästeorientierten Kapitäns“.

## Inhalte

- Der Busfahrer, Reiseleiter: Voraussetzung für sicheres und angenehmes Reisen. Wichtigster Sympathie- und Werbeträger während einer Reise
- Repräsentation des Reisebüros während der Reise: Sprache, Mimik und Gestik (Rhetorik / Kommunikation), Gäste-Kommunikation von der Begrüßung bis zur Verabschiedung. Praxisübungen mit Mikro und Kamera
- Beschwerde- und Reklamationsvorbeugung
- Fettnäpfchen einer Reisebegleitung
- Zusammenarbeit / Konfliktpotentiale mit Reiseleitern
- Krisenmanagement oder Umgang mit unvorhergesehenen Situationen: Panne, Unfall, Krankheit, Behördenkontakt ... „Der Gast macht sich sein Bild!“
- Anti-Stress: Ruhe und Gelassenheit sind der Ausdruck der Professionalität

- Anpassung an die Zielgruppe: erfolgreiche Mitgestaltung von Klassen- bis Seniorenfahrten
- Gästebetreuung in Standardsituation

## Trainer

Markus Ehrensberger



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Graz am 27.09.2011
- Innsbruck am 18.10.2011
- Innsbruck am 20.03.2012
- Linz am 16.11.2011
- Wien am 23.05.2012

# NICHT ärgern – Umgang mit schwierigen Kunden und schwierigen Situationen

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
mit schwierigen  
Kunden

## Gewinnen Sie mehr Gelassenheit

### Schwierige Kunden! Gibt es die überhaupt?

- Kundenerwartungen wahrnehmen, erkennen und steuern

### Konfliktsituationen im Kundenkontakt erkennen und entschärfen

- Der Weg vom „schwierigen“ zum „willkommenen“ Kunden
- Geeignete Lösungsmethoden um schwierige Situationen zu meistern

### Das Gespräch – Kundengespräche zielgerichtet führen

- Sachliche und emotionale Gesprächsziele erörtern und einbinden
- Einsatz von Fragetechniken in Problemlösungsgesprächen
- Wann ist es Zeit NEIN zu sagen?
- Vorsicht vor Killerphrasen und Reizwörtern
- Von der Konfrontation zur Kooperation
- Zahlreiche Tipps und Tricks für eine optimale Gesprächsführung

### Einen Kundenkontakt in eine Kundenbeziehung umwandeln

## Trainerin

Helga Steiner



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Innsbruck am 03.11.2011
- Innsbruck am 27.01.2012
- Wien am 23.11.2011
- Salzburg am 16.01.2012
- Linz am 13.03.2012

## Vorteile und Nutzen

- Sie erkennen Verhaltensmuster von Menschen und können darauf schnell reagieren!
- Sie überzeugen mit sicheren Argumenten und selbstbewusstem Auftreten.
- Sie reagieren Dank Anti-Ärger-Training professionell auf Konflikte und schwierige Situationen.

# Typenorientierte Beratung in der Touristik

Für routinierte Mitarbeiter/innen im Verkauf und Führungskräfte

„Wie viel mehr hätten wir als Verkäufer in unserer Laufbahn erreicht, wenn wir vor Jahren schon dieses Modell hätten einsetzen können!“, erklären routinierte Verkäufer begeistert zu Insights-Seminaren.

Die Teilnehmer ermitteln vor der Schulung über einen Check ihren persönlichen Verhaltensstil und erkennen, warum gewisse Verkaufsstrategien bei bestimmten Kunden nie funktioniert haben. Auf Basis dieser Auswertung analysieren wir verschiedene Kundentypen und erarbeiten konkrete Strategien im Umgang mit diesen. Der Teilnehmer wird zum Beziehungsmanager, der weiß, wie er mit jedem Kunden die optimale Verkaufsatmosphäre schafft. Der Verkäufer kennt seine Wirkung auf andere und stellt sich ehrlich und überzeugend auf die Kundenbedürfnisse ein. Kunden kommen zu uns, weil sie von uns überzeugt sind.

Nur die Persönlichkeit und das selbst erkannte Charisma der Mitarbeiter heben ein Reisebüro vom Mitbewerber ab. Nur wer sich seiner Wirkung auf den Kunden bewusst ist, strahlt Sicherheit, Ruhe und Überzeugungskraft aus.

## Inhalte

- Erkennen des eigenen Typs
- Erkennen des Kunden-Typs und Umgang mit dominanten, initiativen, loyalen, mit gewissenhaften, genauen Kunden
- Typenorientierte Vorgangsweise:
  - Eröffnung – Fragetechnik – Präsentation – Bestätigung – Follow-up
  - Vertrauensaufbau – Bedarfsanalyse – Information – Abschluss
  - Umgang mit schwierigen Kunden: Der Aggressive. Der Hektiker. Der Selbstdarsteller.
  - Kunden, die ich nicht überzeugen kann
  - Einwand-Argumentation und Umgang mit Killer-Phrasen
- Gegenstrategie bei „falschen“ Einwänden
- Stressauslöser – Stresssignale – Intervention

## Trainer

Markus Ehrensberger



## Termine + Teilnahmeinformation

auf Anfrage

# TTC Life – Mit exzellentem Kundenservice zur Top-Filiale

Für alle Mitarbeiter/-innen, die mit Kunden zu tun haben (Counter, Buchungszentrale, Kundenservice, Telefonzentrale, Call Center)

Die Agents erkennen ihr eigenes Potenzial und ergreifen selbst die Initiative, sich im Unternehmenskontext fachlich, persönlich und sozial weiter zu entwickeln und zu engagieren. Die Eigenverantwortlichkeit der Agents ist gefordert: Selbst analysieren, planen, entscheiden, umsetzen und Verantwortung tragen. Schwächen erkennen und Stärken stärken.

## Konzept

Den Agents ihre Stärken und Schwächen in ungestellten Verkaufssituationen vor Augen führen. Danach werden in einem vertraulichen Coaching-Gespräch diese Situationen gemeinsam mit dem Coach analysiert und aufgearbeitet. Es wird mit dem jeweiligen Agent ein realistischer, detaillierter Aktivitätenplan für die berufliche und persönliche Weiterentwicklung ausgearbeitet. Schritt für Schritt ans Ziel.

## Ablauf

1. Gespräch mit dem Filialleiter (ca. 1 Stunde): Stärken und Schwächenerhebung aus dessen Sicht (Standort, Geschäft, Kunden, Mitarbeiter)
2. Überblick schaffen (ca. 1 Stunde): Ablauf, Organisation, Struktur, Umgang mit Kunden, Kollegen, Teamstimmung
3. Einzelcoaching (ca. 1 ½ Stunden pro Mitarbeiter): fachliche Inputs und Themenaufarbeitung nach individuellem Bedarf (z.B. Fragetechnik, Buchungsabschluss, Kundenbetreuung, Reaktivierung von Schlummerkunden, telefonische Kundenbetreuung usw.), Erarbeitung der Stärken/Schwächen (unter dem Motto Stärken stärken), Erstellung eines Aktivitätenplans
4. Abschluss im Team (ca. 1 bis 1 ½ Stunden): Nach Geschäftsschluss, hier werden Themen aufgegriffen, die das ganze Team betreffen, Stärkung und Festigung des Teams

## Vorteile

- unmittelbar am Arbeitsplatz mit realen Kundengesprächen
- individuelle und personenbezogene Beratung und Unterstützung
- Aktivitäten- und Umsetzungspläne werden gezielt ausgearbeitet

## Trainerin

Helga Steiner



## Termine + Teilnahmeinformation

auf Anfrage

# Interkulturelle Kompetenz

## Erfolgreicher Umgang mit Gästen anderer Kulturen und Religionen

Die Teilnehmer lernen und erarbeiten anhand von Beispielen neutrale Verhaltensmuster im Umgang mit Menschen verschiedenster Herkunft. Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, auf Gäste aus dem östlichen Europa, dem Mittleren (Arabischer Raum) und Fernen Osten (Schwerpunkt Indien, Japan, China) und dem nördlichen Amerika in allen Servicebereichen einzugehen, Konflikte und Peinlichkeiten vorherzusehen und bewusst zu vermeiden. Die Wichtigkeit, andere Kulturen zu tolerieren und zu respektieren, stellt das methodische Rückgrat des Seminars dar.

### Themenauszug

- Wie vermeide ich den berühmten Tritt ins Fettnäpfchen?
- Gruß- und Höflichkeitsformen, Ess- und Trinkgewohnheiten, Geschenke
- Do's and Don'ts: Verbote im interkulturellen Umgang
- Welche Themen dürfen nie angesprochen werden?
- Welche Einladungen dürfen nicht akzeptiert werden?
- Trinkgelder und andere Zuwendungen
- Wenn Frauen reisen ...
- lösungsorientierter Umgang mit Beschwerden
- Umgang mit Familien vs. Einzelreisenden
- Umgang mit anderen Kulturen, Religionen und Nationalitäten
- Ausstattung von Zimmern
- Restaurant: Welcher Tisch wie vorbereitet?
- Service: Step by step oder alles auf einmal



### Trainer

Markus Ehrensberger oder  
Mag. (FH) Günter Reiterlehner

### Termine + Teilnahmeinformation

- 1 Tag nach Vereinbarung nur firmenintern. Ziele und Inhalte werden individuell abgestimmt.

Für alle  
Mitarbeiter/innen,  
welche mit Gästen  
anderer Kulturen  
und Religionen zu-  
sammen arbeiten

# Service Kompetenz

## Zielführende Kommunikation in der Hotellerie und Gastronomie

Unser Kunde kommt mit großen Erwartungen zu uns. Allein unsere Art dem Kunden zu begegnen kann über den Erfolg unseres Unternehmens entscheiden.

Die Mitarbeiter erkennen die Wichtigkeit des persönlichen Kontaktes mit dem Kunden.



### Inhalte

- die Erwartungen unserer Kunden
- unsere Erwartungen an die Gäste
- unsere Freundlichkeit ist unser wertvollstes Angebot
- Kommunikation – verbal, non-verbal und para-verbal
- Was wir tun können, um unsere Gäste los zu werden?
- der persönliche Auftritt – die erste und die letzte Chance
- positive Ausstrahlung – positive Kommunikation
- beraten und unterstützen – so gewinnen wir loyale Kunden
- aufmerksam gegenüber unserem Gast in jeder Situation
- Partnerschaften entstehen lassen
- mögliche Probleme für unsere Gäste – wir haben die Lösungen
- unsere Vorteile durch begeisterte Gäste



### Trainer

Markus Ehrensberger, Mag. (FH) Günter  
Reiterlehner oder Manfred Schweiger

### Termine + Teilnahmeinformation

- 1 Tag nach Vereinbarung nur firmenintern. Ziele und Inhalte werden individuell abgestimmt.

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
in der Hotellerie

# Urlaub mit gutem Gewissen – CSR als Unternehmensziel

neu

powered by **EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNG**  und 



## SCHUTZ DER KINDER IM TOURISMUS

Das Thema Corporate Social Responsibility (CSR) gewinnt im Tourismus immer mehr an Bedeutung. Die Welttourismus-Organisation (UNWTO) und das Europäische Tourismusforum fordern von der Reisebranche ein klares Bekenntnis zur Verantwortung ein, die sie für Menschen und Umwelt in den

Destinationen hat. Reisende möchten mit gutem Gewissen auf Urlaub fahren und bevorzugen entsprechende Angebote. Gütesiegel bieten eine Orientierungshilfe und die Zertifizierung der ersten Unternehmen mit dem CSR-Gütesiegel für Tourismusangebote TourCERT ist auf ein großes Medieninteresse gestoßen. Die Reiseanalyse 2010 hat gezeigt, wie wichtig den Kunden neben intakter Natur und fairen Arbeitsbedingungen der Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung im Tourismus ist. Das engagierte Eintreten von Reiseveranstaltern für den Kinderschutz wird von Reisenden in hohem Maße erwartet und spielt bei der persönlichen Reiseentscheidung als Qualitätsmerkmal

### Inhalte

- Corporate Social Responsibility: Gutmenschentum oder echter Wettbewerbsvorteil?
- Ansprüche der Kunden an Reise-Unternehmen
- Im Dschungel der Gütesiegel: Alles ausgezeichnet?
- Kinderschutz – Hinschauen, nicht wegsehen
- Eigene Werte formulieren, fixieren und kommunizieren
- Leistungsträger und Geschäftspartner in ein CSR-Konzept einbinden
- Kommunikation: Tue Gutes und rede darüber
- Der Tourismus-Kinderschutz-Kodex als Maßnahme unternehmerischer Sozialverantwortung

eines Veranstalters eine Rolle. Am Beispiel des Tourismus-Kinderschutz-Kodex lernen die Teilnehmer wie CSR-Maßnahmen einfach und effektiv in die Unternehmensphilosophie eingebettet werden können und man durch die Kommunikation seiner Werte aktiv Imagepflege beim Kunden betreibt.



### Trainer

Mag.a Astrid Winkler  
Geschäftsführerin und Mitbegründerin von ECPAT Österreich



Mag. (FH) Marcus Bauer  
Referent und Trainer für Kinderschutz im Tourismus bei ECPAT Österreich.



### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
keine Teilnehmergebühr

### Termine

- Wien am 21.10.2011
- Wien am 31.05.2012



Für Führungskräfte  
aus Reisebüro,  
Veranstalter und  
Hotellerie

# Suchmaschinenmarketing für Heimwerker

## Auf Platz 1. bei Google & Co

Gründe warum Sie dieses Seminar besuchen sollten:

- 84 % aller Internetnutzer benutzen regelmäßig Suchmaschinen, um Informationen zu finden.
- 87 % der Suchmaschinennutzer schauen nicht mehr als die erste Trefferseite an.
- 76 % aller Internetnutzer halten Suchmaschinen für den wichtigsten Einstiegskanal.
- 76 % aller Internetnutzer haben bei Ihrer Suchmaschinen-suche eine Kaufabsicht.

Quellen: ARD/ZDF, TNS, Google, ABAKUS Internet Marketing

### Inhalte

- verschiedene Kunden – verschiedene Keywords
  - der ROPO-Kunde
  - der Online-Kunde
- was Google alles kann
- Suchmaschinenmarketing
- Suchmaschinenoptimierung für Heimwerker und alle die es werden wollen
  - Fachvokabeln praktisch erklärt (SERP, Page Rank ...)
  - auf Platz EINS bei Google
  - On Site-Faktoren & Off Site-Faktoren
  - Google Tools richtig einsetzen
  - Google Webmaster-Richtlinien
  - Link-Management heute
  - praktische Beispiele
  - Umsetzungskheckliste für die weitere Optimierung
- Google Places
- Aktivitätenplanung

Für  
Mitarbeiter/innen,  
die sich für Online-  
Marketing interes-  
sieren, Filialleiter,  
Online-Marketing-  
Manager

neu



### Trainer

Markus Schauer

### Teilnahmeinformation

2 Tage von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto/Tag  
max. 10 Teilnehmer  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung  
der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Wien am 21./22.12.2011
- Graz am 04./05.06.2012



# Web 2.0 & Social Media Marketing

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
im Reisebüro

Kaum eine andere Technologie hat es geschafft Kundenentscheidungen mitzutragen. Mit Web 2.0 haben Kunden begonnen ihre Urlaubsentscheidungen im Internet zu teilen und mit Social Media setzt sich diese Entwicklung weiter fort.

Wozu benötigen Reisebüromitarbeiter Social Media Marketing?

Wenn Sie sich diese Frage stellen, dann sind Sie genau richtig bei diesem Seminar.

In der heutigen Zeit prägt das Social Web die Reiseentscheidung unserer Kunden. Deshalb müssen auch Sie mit Social Media umgehen können, um einen relevanten Content für Ihren zukünftigen Kunden ins Netz zu stellen.

Die neue Währung der Wirtschaft ist Aufmerksamkeit schaffen!

Dieses Seminar vermittelt Reisebüromitarbeitern den richtigen Umgang mit Social Media, Blogs, Twitter und Co. Es wird sich mit der Frage auseinandergesetzt, wie man als Reisebüro mit Social Media Marketing online Kunden gewinnt bzw. bindet.

## Inhalte

- Social Media Revolution
- Zahlen, Daten und Fakten
- Was ist Web 2.0?
- Blog ma's – Blogs als Instrument der Kommunikation
- Social Media Policy für Reisebüromitarbeiter
- Social Media Monitoring
- aktuelle Trends im Social Media-Bereich
- Twitter in der Praxis
- aktiver Verkauf mit sozialen Netzwerken am Beispiel Xing
- Überblick über soziale Netzwerke wie Facebook & Co
- Kunden auf Facebook finden oder binden
- mobile Entwicklungen am Beispiel von Foursquare
- innovative Wege im Online-Marketing aufzeigen



## Trainer

Markus Schauer



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

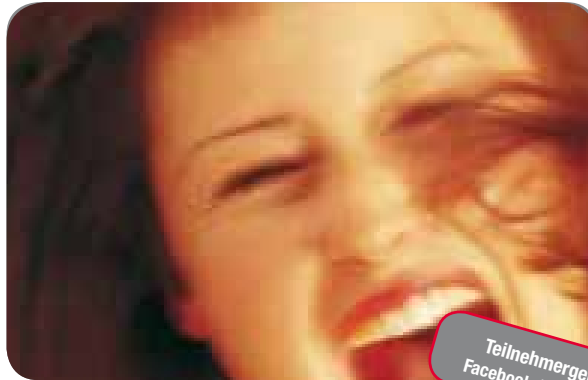
- Wien am 15.12.2011
- Wien am 20.01.2012
- Salzburg am 06.06.2012
- Graz am 18.06.2012
- Linz am 21.06.2012

# Facebook Starter Workshop

Facebook entwickelt sich mehr und mehr zur sozialen Drehscheibe im Netz. Starten Sie mit einer Facebook-Fan-Seite. Bringen Sie die Botschaften Ihres Unternehmens ins Internet. Im Rahmen des Seminars lernen Sie u.a. die Grundlagen und Richtlinien zu Facebook kennen, und vor allem wie man eine eigene Page erstellt, die Aufmerksamkeit schafft.

# Facebook für Fortgeschrittene

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
im Reisebüro



Teilnehmergebühr für beide  
Facebook-Module: € 195,- netto

Nutzen Sie Facebook erfolgreich? Wie viele Fans besitzt Ihre Seite? Wie kann ich die Anzahl meiner Fans erhöhen? Wie erhalte ich durch Facebook mehr Traffic auf meine eigene Website? Mit diesen Fragen werden Sie in diesem Seminar konfrontiert.

Lernen Sie von erfolgreichen Facebook-Seiten und entwickeln Sie eine eigene Facebook-Strategie für Ihr Reisebüro. Versuchen Sie dies nach diesem Seminar in Ihrem eigenen Unternehmen umzusetzen bzw. anzuwenden.

Facebook für Fortgeschrittene baut auf dem Workshop Facebook Starter auf. Beide Seminare können an einem Tag besucht werden.

## Inhalte

- Facebook: Zahlen, Daten und Fakten
- Richtlinien
- Fanpages für das Reisebüro-Marketing nutzen
- Facebook-Fan-Seite anlegen
- Best Practice-Modelle aus der Reisebürobranche
- Tipps und Tricks

## Trainer

Markus Schauer



## Teilnahmeinformation

3,5 Stunden von 9 bis 12.30 Uhr  
Teilnehmergebühr € 115,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Wien am 16.12.2011
- Wien am 26.06.2012
- Innsbruck am 23.03.2012
- Graz am 22.06.2012

## Inhalte

- Facebook-Seiten präsentieren sich
- Do's and Don't's
- Facebook-Strategie für das eigene Reisebüro
- Facebook-Policy für die eigenen Mitarbeiter
- virales Marketing – Inhalte auf Facebook bringen
- Kundenbindungsmaßnahmen für Facebook
- Werben auf Facebook
- Anlegen von Veranstaltungen und Gruppen

## Trainer

Markus Schauer



## Teilnahmeinformation

3,5 Stunden von 13.30 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 115,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Wien am 16.12.2011
- Wien am 26.06.2012
- Innsbruck am 23.03.2012
- Graz am 22.06.2012

# Der RoPo-Effekt

**Online suchen,  
trotzdem im Reisebüro buchen**

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
im Reisebüro

Die Anforderung an die Fachkompetenz der Reisebüros gegenüber umfangreicher informierten Kunden wächst. Aber diese Fachkompetenz hat sich stark verändert! Kunden wollen andere Informationen als noch vor wenigen Jahren. Ziel ist es Werkzeuge für diese neue Fachkompetenz zu finden und diese danach im tagtäglichen Geschäft weiter auszubauen. Weiters sollen die Teilnehmer die verschiedenen Portale kennen lernen, die unsere Kunden im Internet nutzen. Dadurch werden Argumentationen erleichtert und die Beratungsqualität verbessert.

Aufzeigen, welche Arten von touristischen Reiseprodukten und Zielgruppen schwerpunktmäßig online recherchiert werden, um dann im Reisebüro gebucht zu werden. Kenntnisse über die Kaufentscheidungsprozesse der Reisebürokunden und wie verändert dieses Wissen das Verkaufsgespräch?

Erfolgsfaktor Reisebüromitarbeiter: Hinweise, warum letztendlich im Reisebüro oder doch online gebucht wird!



## Inhalte

- Zahlen, Daten, Fakten
  - der typische RoPo-Kunde und seine Reisen
- Warum wird off- oder online gebucht?
- Phasen der Kaufentscheidung
  - Wie sucht der Kunde und was lernen wir daraus?
  - der Online-Suchprozess
- Welche Rolle spielt das Internet oder das Reisebüro?
- Wie verändert dieses Wissen den Verkaufsprozess?
- Überblick über die verschiedenen touristischen Websites
- wie Hotelbewertungsportale den Verkaufsprozess verändern
  - das Leben einer Hotelbewertung aus der Sicht eines Hoteliers
  - Wie erkennt man Fake-Bewertungen?
  - Vorteile für den Kunden rasch ersichtlich machen
- Reputationsmanagement

## Trainer

Markus Schauer



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Innsbruck am 07.12.2011
- Wien am 23.12.2011
- Wien am 22.05.2012
- Graz am 11.01.2012
- Linz am 19.06.2012

# Online-Kunden gewinnen

## Online Marketing für Reisebüros – Kunden aus der Nachbarschaft

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
im Reisebüro

Impulse und Grundlagen im Online-Marketing.

Aus der Sicht Ihrer Kunden bzw. Internetuser werden Sie lernen, welche Möglichkeiten es gibt, Ihr Reisebüro bzw. einzelne Produkte im Internet zu platzieren. Sie werden die wichtigsten Schritte für die Vermarktung im Netz kennen lernen und vieles davon auch praktisch umsetzen können. Sie sichern sich dadurch einen Wettbewerbsvorteil vor den Mitbewerbern.

Lernen Sie einige Internet Marketing Möglichkeiten kennen und wählen Sie die für Ihr Reisebüro geeigneten Maßnahmen ideal aus.

### Inhalte

- allgemeine Infos über das Internet und e-Tourismus
- ZDF – Zahlen, Daten und Fakten
- die eigene Webseite als Marketing-instrument
- Google und seine Möglichkeiten
- Suchmaschinen und deren Möglichkeiten
  - auf die erste Seite bei Google & Co
  - Tipps für besseres Ranking auf Google
- bezahltes Suchmaschinenmarketing (Google AdWords)
- Web 2.0 & Social Media Management
- Online-Kunden aus der Nachbarschaft – lokales Online-Marketing leicht gemacht
- Online- & klassisches Marketing sinnvoll kombinieren



### Trainer

Markus Schauer

### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Wien am 31.10.2011
- Wien am 19.01.2012
- Graz am 09.12.2011
- Innsbruck am 21.05.2012
- Linz am 20.06.2012



# Locker, leicht und überzeugend präsentieren ist möglich!

Für alle  
Mitarbeiter/innen

In diesem Seminar lernen Sie neue ganzheitliche Präsentationsmethoden für ein erfolgreiches und vor allem überzeugendes Präsentieren.

Bei diesem Training wurde eine neue kompakte und effiziente Ausbildungsmethode entwickelt, die es den Teilnehmern ermöglicht in nur zwei Tagen zu einer erfolgreichen und professionellen Präsentationskompetenz zu gelangen!

Ziel dieses bewährten Ausbildungskonzeptes ist es, das große Fachwissen der Mitarbeiter zu nutzen, um es jederzeit motivierend, praxisnah und erfolgsorientiert bei diversen Produktpräsentationen innerhalb der Firma oder natürlich auch vor Kunden, professionell umzusetzen.

## Inhalte

- das richtige „Design“ für eine erfolgreiche Präsentation
- die Geheimnisse der Körpersprache bewusst bei Präsentationen einsetzen
- aktive Stressvermeidung bei Präsentationen
- der entspannte Umgang mit „schwierigen“ Teilnehmern

## Trainer

Harry Gruber



## Teilnahmeinformation

2 Tage, jeweils von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 380,- netto/zwei Tage  
max. 12 Teilnehmer  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.  
Der Termin für den 2. Teil – zur Vorbereitung ca. eine Woche später – wird während des Seminars vereinbart.

## Termine 1. Teil

- Linz am 07.11.2011
- Wien am 20.02.2012
- Innsbruck am 12.03.2012
- Salzburg am 25.04.2012
- Graz am 21.05.2012



# Alles Flug

Für Reiseberater

Ziel ist, Hintergründe, Zusammenhänge täglicher Abläufe in der Schnittstelle Reisebüro – Fluglinie zu erkennen, um die Abwicklung zu optimieren und zielführend zu argumentieren.

Die Teilnehmer nutzen Möglichkeiten und Vorteile am Flugsektor für den Reisebürokunden und etablieren sich als kompetenter Berater.

## Inhalte

- Netzwerkfluglinie, IATA, Non-IATA, Low Cost: Vor- und Nachteile
- Tarif-Dschungel: Wer fixiert Flugtarife und Konditionen?
- Flieger-Latein, Fremdwörter – Abkürzungen – Codes: MPM, HIP, CTM ...
- Yield Management oder Warteliste auf leerem Flieger?
- Buchungs- oder Sitzklasse
- ETIX, Automatik-Check-in, Internet-Check-in ...
- Special Equipment: Medical, Sport ...
- Tarif-Strukturen: Ich seh' den Wald vor lauter Bäumen nicht!
- Entgelte, Taxen, Zuschläge, Gebühren – und die Mehrwertsteuer
- Wie setzt sich ein Ticket grundsätzlich zusammen?
- Wie erkenne ich den Tarif? EE, PX, SX, AB, Y3, C4, RW, ZZ ...
- Strecken-, Agenten-, Firmen-, Bündel- und andere Vereinbarungen
- Welche Möglichkeiten bieten Travel Accounts?
- Reizwort FFP: Frequent Flyer oder Vielflieger-Programm

- Airline-Vertrieb im Wandel: Internet – Direkt – Reisebüro – Consolidator
- Minimum-Zeiten: Minimum Check-in, Minimum Connecting
- Flugunregelmäßigkeiten: Überbuchung, Verspätung, kein Gepäck
- Welche Rechte hat der Fluggast?



## Trainer

Markus Ehrensberger

## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Graz am 05.10.2011
- Wien am 20.12.2011
- Salzburg am 10.01.2012
- Wels am 07.02.2012
- Innsbruck am 21.02.2012

# Betriebswirtschaft für Reisebüros

Für Filialleiter und Unternehmer

Im Seminar erhalten Sie Antworten auf diese Fragen:

- Was heißt effizientes und rentables Arbeiten im Sinne eines Profit Centers? Deckungsbeitrag 1-6, Gemeinkosten, ... was soll das alles?
- Ich denke ja unternehmerisch, aber meine Mitarbeiter ...?
- Wie entwickle ich mein Team zu unternehmerischem Denken?
- Entsprechen meine Interpretationen der Kostenwahrheit oder verwende ich Ausreden zur Beschönigung?
- Wie lese, interpretiere ich Reports und leite zielführende Aktivitäten ab?
- Was sind synergetische Effekte zwischen Zentralen und Filialen?
- Wie verteile ich administrative Agenden im Team effizient?
- Wie delegiere ich administrative, analytische Tätigkeiten an die geeignete Persönlichkeit?

## Inhalte

- Bin ich Unternehmer oder Unterlasser? – Grundzüge unternehmerischen Denkens
- Sinn und Verankerung des Profit-Center-Denkens
- die wichtigsten Kennzahlen eines Reisebüros
- Wechselwirkung Angebotssortiment – Preis „Stuck in the Middle!“
- Messbarkeit und Einschätzung der Produktivität der Mitarbeiter
- Return of Investment: Mannstunden, Wareneinsatz, Werkzeuge
- Betriebswirtschaftliche Betrachtung von Werbe- und Personalentscheidungen
- Durchschnittsertrag entscheidet über Erfolg und Misserfolg
- Deckungsbeitragsrechnung: Kostenarten
- Grundlagen der Liquiditätsrechnung
- Abweichungsanalyse: Soll / Ist



## Trainer

Markus Ehrensberger

## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Innsbruck am 13.12.2011
- Linz am 16.01.2012
- Wien am 01.02.2012
- Salzburg am 07.03.2012
- Graz am 10.04.2012

# Schweinegrippe, Malaria & Co – Was Sie über Reisemedizin wissen sollten.

Für Reiseberater

Sie lernen über Grundkenntnisse der Reisemedizin und erhalten Tipps zur optimalen Beratung Ihrer Kunden. Auch werden Ihre konkreten Fragen beantwortet.



## Inhalte

- Alles, was Reiseberater über Reisemedizin wissen sollten
- Impfpfehlungen
- Impfreaktionen und Nebenwirkungen
- die wichtigsten Impfungen
- Reisekrankheiten
- Impfprogramm für die Reise
- Antworten auf konkrete Fragen der Teilnehmer

## Vortragender

Prof. Dr. Herwig Kollaritsch  
[www.reisemed.at](http://www.reisemed.at)



## Teilnahmeinformation

Beginn 18.30, Ende ca. 20.30 Uhr  
die Kosten übernimmt die Europäische Reiseversicherung

## Termine

- Wien am 15.11.2011
- Wien am 15.05.2012

# LAST MINUTE – Buchung jetzt oder nie!

Für  
Mitarbeiter/innen  
am Flug-/Touristik-  
Schalter

Die Teilnehmer lernen, Last-Minute-Anfragen sofort zu erkennen und damit schnell und zielstrebig umzugehen. Konkrete Fragetechniken, die dem Verkäufer innerhalb weniger Sekunden klar aufzeigen, wie es um die Entscheidungsfähigkeit des Kunden steht, werden intensiv trainiert.

Abschlussquoten sollen entscheidend gesteigert, Beratungen ohne Verkauf minimiert werden.

Mit wankelmütigen Kunden wird im Sinne eines Soft-Exits so kommuniziert, dass das positive Image des Büros erhalten bleibt.



## Inhalte

- Welche Kunden können wir uns gerade noch leisten? – Basiswissen zur Rentabilität von Kunden
- Einschätzung der Abschlusschance: Otto Normalverbraucher oder Max Schnäppchen?
- konkreter Einstieg bringt konkrete Ergebnisse
- unsichere Kunden schnell in Sicherheit wiegen
- Führungsinstrumente im effizienten Dialog
- Killerphrasen in der Entscheidungsphase
- Preis-Diskussion
- Soft-Exit beim Unentschlossenen

## Trainer

Markus Ehrensberger



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Graz am 04.10.2011
- Salzburg am 20.12.2011
- Wels am 31.01.2012
- Innsbruck am 02.05.2012
- Wien am 29.05.2012

# Service-Entgelt und Buchungsgebühr argumentieren

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
im Flug-Touristik-  
Bereich

Kaum ein Thema hat mehr Argumentationsangst kreiert als Nullprovision und Gebühren-Verkauf, ist doch in der Gegenüberstellung der vom Kunden wahrgenommenen Dienstleistung zur zu bezahlenden Gebühr ein entscheidender Faktor für Erfolg oder Misserfolg eines Reiseunternehmens.

Die Kunst, meine Dienstleistungen einfach, verständlich, selbstsicher und kostenwirksam zu präsentieren, ist erlernbar.

Wichtige Tipps und Vorbereitungsmaßnahmen helfen dem Mitarbeiter, „Fettnäpfchen“ zu vermeiden und die berühmten Killer-Fragen des Kunden gelassen und überzeugend zu beantworten.

## Inhalte

- „Moment of Service-Truth“
- Entscheidungskriterien: Sympathie und Kompetenz
- nur Top-Qualität ist verrechenbar: Kundenzufriedenheit statt „geiler“ Preispolitik
- Übungen: vom präsentierten Endpreis zur Einwand-Argumentation
- Fachliches: Zusammenfassung möglicher Gebühren und Taxen
- Vorteils-Argumentation: Alleinstellungsmerkmale des Reisebüros
- konkrete Antworten auf die acht meistgestellten Killer-Fragen
- Diskussion von Rechnungen und Leistungsübersichten
- Reaktion verschiedener Kundentypen auf Gebühren
- Teamrad (Wechselwirkungen untereinander)
- Umgang mit schwierigen Kunden im Reisebüro



## Trainer

Markus Ehrensberger

## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Salzburg am 22.11.2011
- Graz am 30.11.2011
- Wels am 17.01.2012
- Innsbruck am 06.03.2012
- Wien am 22.05.2012



# Reiserecht.

## Reiserecht extrem. **neu**

### Die aktuellen rechtlichen Grundlagen

Reiseberater müssen ihren Kunden bestimmte Informationen zu genau festgesetzten Fristen geben und haften dafür wie Sachverständige.

Die Kenntnis des Reiserechts schafft Sicherheit im Umgang mit Kunden.

Wollen Sie ein Profi werden und Reiserecht im Detail kennen lernen? Dann melden Sie sich zum 2-tägigen **Reiserecht Extrem** an!

#### Inhalte

- Was sind die rechtlichen Grundlagen eines Reisevertrags?
  - Wie werden die „Allgemeinen Reisebedingungen“ nachhaltig in den Vertrag eingebunden?
  - Wer schuldet die Zahlung?
  - Buchung ohne Unterschrift?
  - Welche vorvertraglichen und vertraglichen Informationspflichten ergeben sich aus einem Reisevertrag?
  - Worin besteht der Unterschied zwischen einem Reiseveranstalter und einem Reisevermittler?
  - Was bedeutet Individualreise im Vergleich zu einer Pauschalreise/Reiseveranstaltung?
  - Was ist der Unterschied zwischen Gewährleistung und Schadenersatz?
  - Was bedeutet die Frankfurter Tabelle wirklich?
  - Was bedeutet die Reisebürosicherungsverordnung?
  - Was tun, wenn eine Klage droht?
  - Wie lautet die neuere Judikatur in Reisefragen?
- Jeder Teilnehmer hat die Möglichkeit, bis eine Woche vor dem Training per E-Mail an [info@ttc.at](mailto:info@ttc.at) konkrete Fragen zum Thema Reiserecht zu stellen, die dann im Training beantwortet werden.**

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
der Touristik

#### Trainer

Mag. Christian Dörner



#### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 115,- netto  
Extrem: 2 Tage von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 230,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

#### Termine Reiserecht

- Innsbruck am 09.11.2011
- Salzburg am 10.11.2011
- Salzburg am 19.04.2012
- Wels am 30.11.2011
- Graz am 19.01.2012
- Graz am 24.05.2012
- Wien am 15.03.2012
- Bregenz am 26.04.2012
- Linz am 03.05.2012

#### Termine Reiserecht Extrem

- Wien am 06./07.12.2011
- Innsbruck am 13./14.06.2012



# Hoher Reisepreis! Na und?

**Verkaufen Sie „teure“ Reisen,  
denn sie sind günstig!**

Der Kunde versteht den Mehrwert eines besseren Hotels, einer umfangreicheren Reiseversicherung usw. NICHT und hat deshalb das subjektive Gefühl, das Produkt sei zu teuer. Preisdiskussionen mit Kunden entstehen meistens durch die mangelnde Fähigkeit des Beraters, die Unterschiede zwischen den einzelnen Reiseprodukten klar darzustellen. Wenn der Kunde diese Unterschiede erkennt, ist er bereit zu zahlen, nie früher.

Wir zeigen den Teilnehmern individuelle Strategien zur Reduktion der Angst vor der Preis-Kommunikation oder gar der Preisdiskussion auf. Das Selbstvertrauen für die eigene Dienstleistung wird gehoben und damit Sicherheit in der Argumentation gefördert. Ein Mitarbeiter, der Preisunterschiede klar begründen kann, wird nie Probleme in Preisdiskussionen haben und immer sicher und seriös wirken.

Der langfristige Erfolg eines Reisebüros liegt im Leistungs- und nie im Preiswettbewerb. Wir müssen lernen, faire Preise zu verteidigen und diese in unangenehmen Situationen nicht zu reduzieren. Einen wichtigen Teil stellt die Verknüpfung von Kern- und Zusatzleistungen dar. Der Mitarbeiter freut sich, den Preis nach oben zu korrigieren und löst bisherige innere Bremsen.

## Inhalte

- Differenzierung zwischen „preisbewusst“ und „geizig“
- konkrete Argumentation: Welche Gegenleistung erhält der Kunden für diesen Preis?
- Leistungspakete klar erklären und den Mehrwert eines hochpreisigen Produkts selbstsicher bestimmen
- Unterschiede zwischen Reiseprodukten verständlich erklären: Qualität und Quantität (Leistungsumfang)
- Preisvorstellungen gekonnt erfahren und im Angebot berücksichtigen
- Der Reiseberater bestimmt den Mehrwert, nicht der Kunde!
- Gegenstrategien zur „Geiz ist geil“-Philosophie
- „Durchblick“ durch Gegenüberstellung unterschiedlicher Produkte
- Preispräsentation für verschiedene Persönlichkeitstypen & Motivationen
- Kommunikation: ENDpreis oder alle ENTgelte aufzählen?
- Ausgabebereitschaft: Wechselspiel zwischen „Kauflust“ und „Kauffrust“
- Gegenstrategien zum Beraterphänomen: „Wer nicht mehr weiter weiß, geht über den Preis!“
- Anti-Rabatt-Argumentation

Für  
Reiseberater/innen

powered by **DERTOUR**  
Deluxe

## Trainer

Markus Ehrensberger



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto.  
**50 % davon werden von der Dertour  
Deluxe gesponsert, dem Teilnehmer  
werden lediglich € 97,50 netto  
verrechnet.**

## Termine

- Wien am 18.10.2011
- Salzburg am 08.02.2012
- Innsbruck am 21.05.2012
- Graz am 23.05.2012
- Linz am 30.05.2012

# Gesunde und wertschätzende Mitarbeiterführung

neu

Alle Führungskräfte

Heute auf die psychische Gesundheit von Mitarbeiter/innen zu achten und den eigenen Führungsstil darauf abzustimmen ist ein absolutes Muss geworden. Nicht nur um die Motivation des Teams zu gewährleisten, sondern auch um Produktivität und Effizienz zu erhalten. Und damit den Erfolg des Unternehmens.

Als Motivationsfaktor Nr. 1 für Ihre Mitarbeiter/innen lernen Sie alle Faktoren eines gesundheitsfördernden Führungsstiles kennen und sensibilisieren sich für die Früherkennung von Problemen und deren rechtzeitige Entkräftung.

## Inhalte

- die Faktoren eines betrieblichen Gesundheitsmanagements
- die Zusammenhänge von Gesundheit, Produktivität und Effizienz erkennen
- Auswirkungen von Prozessen und Organisationsstrukturen
- Wertschätzung in der Kommunikation
- gesundes Führen als Managementinstrument
- das gesamtheitliche Wirken aller Elemente
- Früherkennung psychischer Probleme
- die ersten Schritte zur Prävention und Verbesserung

## Trainer

Dr. Wolfgang Jäger



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
max. 12 Teilnehmer  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Wien am 17.10.2011
- Linz am 01.12.2011
- Graz am 07.03.2012
- Innsbruck am 20.03.2012
- Salzburg am 21.03.2012



# Führung durch Vorbild

Für „Think Team“-  
Führungskräfte und  
jene, die es werden  
wollen

Die Kundenbedürfnisse ändern sich massiv und schnell in Richtung Beratungsqualität und Zuverlässigkeit.

Die Mitarbeiterentwicklung wird zwischen Erfolg und Misserfolg entscheiden und basiert auf der Vorbildwirkung der unmittelbaren Vorgesetzten und deren Führungskompetenz.

Soziale und methodische Kompetenzen sind gefragt, der Filialleiter muss seine Schlüsselrolle im Unternehmen erkennen.

## Inhalte

- Wie sehe ich mich und wie werde ich von anderen gesehen?
- Wie nutze ich die Ressourcen meiner Mitarbeiter?
- Kompetenz-Modell: Sozial, Methodik, Führung
- ohne interne Beziehung keine Kundenbeziehung
- Motivationsfaktoren in der Dienstleistung
- nur verantwortungsbereite Mitarbeiter binden Kunden
- Umgang mit schwierigen Kollegen: besserwissend, aggressiv und hektisch
- Verhaltensbestätigung oder Verhaltenskorrektur
- Konfliktentwicklung, -förderung und -bewältigung
- Delegation und Projekt-Management



### Trainer

Markus Ehrensberger

### Teilnahmeinformation

Bis 14 Teilnehmer € 3.980,- netto,  
plus € 80,- netto pro Teilnehmer für den  
Insights-Karriercheck.  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung  
der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

auf Anfrage



# Umgang mit Konflikten, Beschwerden und Reklamationen

Für routinierte  
Mitarbeiter/innen,  
die den Umgang mit  
schwierigen Situa-  
tionen und Kunden  
optimieren möchten

96 % der nicht zufriedenen Kunden wechseln das Reisebüro, ohne sich zu beschweren. Der sensible Umgang mit schwierigen Situationen fördert das frühzeitige Erkennen von Unzufriedenheit und gibt dem Reisebüro die Chance, den Kunden nicht nur zu halten, sondern auch zu binden.

Wer mit schwierigen Situationen umgehen kann und lernt, Konflikte nicht persönlich zu nehmen, verbessert erfahrungsgemäß auch Abschlussquote und Stammkundenanteil erheblich.

## Inhalte

- Unterschied zwischen Beschwerde und Reklamation
- Kundenzufriedenheit durch Sympathie
- Hitliste uneffizienter Beschwerdebearbeitung
- Entemotionalisierung aufgeregter und aggressiver Kunden
- Übung verschiedener Entschuldigungs- und Fragetechniken
- die Beschwerde als Kundenbindungsinstrument
- über positive Beschwerdebearbeitung ins Empfehlungsnetzwerk
- Erkennen der tatsächlichen Gründe von Beschwerden
- das Entschuldigungs-Telefonat
- das Entschuldigungs-Schreiben
- Vorbeugung gegen „Rabatt-Beschwerer“



### Trainer

Markus Ehrensberger

### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Salzburg am 15.11.2011
- Wien am 16.11.2011
- Graz am 22.11.2011
- Innsbruck am 21.12.2011
- Linz am 22.05.2012



# Wo bleiben die Kunden? Modernes Reisebüro- Marketing

## Inhalte

Der Touristik-Markt erlebt einen dramatischen Umbruch:

Zwei Drittel der Reisebüros bangen um ihre nackte Existenz. Veranstalter, Leistungsträger und Airlines versuchen alles, um das klassische Reisebüro an die Wand zu drängen und ihm seine Kunden wegzunehmen.

Die meisten Büroleiter und Agenturinhaber wissen zwar, dass ein modernes Reisebüro-Marketing sie retten könnte, jedoch: „Ich habe keine Zeit für ein Marketingstudium – und externe Marketing-Experten sind viel zu teuer!“ Alles Unfug!

Werden Sie doch Ihr eigener Marketing-Experte! Sie benötigen dafür kein Studium, keine Gurus und keinen IQ wie Einstein.

Alles, was Sie dafür benötigen, ist Ihr gesunder Menschenverstand, etwas guter Wille, eine pragmatische, tausendfach praxisgetestete Anleitung vom Praktiker für den Praktiker und eine Anleitung, um das alles an Ihre ganz persönliche Situation anzupassen. Wir erarbeiten gemeinsam Ihren persönlichen, ganz individuell auf Sie abgestimmten Marketingplan.

Dann klappt's auch mit Ihrem Marketing!

Für Marketing-  
verantwortliche  
der Reisebranche



## Trainer

Matthias Wölkner



## Teilnahmeinformation

Teilnehmergebühr € 720,- netto inkl. Seminargetränke, Kaffeepausen und Mittagessen. Maximal 12 Teilnehmer.

Jeder Teilnehmer erhält das Buch „Wo bleiben die Kunden?“ von Matthias Wölkner.

Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Wien am 26./27.04.2012 jeweils von 9 bis 17 Uhr

# Tourismusmarketing

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
im Tourismus

Ziele, Instrumente und Wirkungsweisen von Marketing und die Bedeutung des Marketings für moderne Unternehmensführung werden erarbeitet. Besonders werden die Einschätzung und Auswirkungen einzelner Instrumente des Marketingmix behandelt.

## Inhalte

- Bedeutung des Marketings für die moderne Unternehmensführung
- Erläuterung der aktuellen Verbraucheransprüche
- Erläuterung von Planung, Markt- und Trendforschung, mit Beispielen aus der Touristik
- grundsätzliche Darstellung des Marketing-Managements
- grundsätzliche Darstellung der Marketingmix-Instrumente: Produktpolitik, Preispolitik, Distributionspolitik und Kommunikationspolitik mit Beispielen aus der Touristik
- neuere Ansätze im Marketing-Mix (Web 2.0)
- worauf wir im Dienstleistungsmarketing besonders achten müssen:
  - die besondere Bedeutung des eigenen Personals
  - Abwicklung Kundenprozess
  - Gestaltung Dienstleistungsumfeld
- Darstellung der besonderen Bedeutung von Markenpolitik und Marktsegmentierung
- die Krönung des Marketings:
  - von der Kundenbindung zur langfristigen Kundenbeziehung
  - Ansätze und praktische Gestaltung



## Trainer

Prof. Karl Born



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 570,- netto inkl. Seminargetränke, Kaffeepausen und Mittagessen.  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Wien am 20.03.2012

# Empfehlungsmarketing

**Der wirksamste Umsatzbeschleuniger aller Zeiten**

neu

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
mit mind. 2 Jahren  
Kunden-Erfahrung

Was gibt es Schöneres, als Kunden, die von selbst kommen (und buchen) – durch Mundpropaganda zum Nulltarif.

Ein höchst zufriedener Kunde bringt schon im ersten Jahr durchschnittlich vier Neukunden. Sind all diese Kunden ebenfalls zufrieden, dann sind das im dritten Jahr schon 64 Kunden. Realistisch? Warum nicht.

Aber „Klasse statt Masse“ lautet die Devise. Lieber hochkarätige Kontakte, die eine entsprechende Abschlusschance in sich bergen. Langfristiges Ziel ist es, einen bestehenden Kunden in den Status eines Multiplikators zu bringen, der den erhaltenen Nutzen in seinem persönlichen Beziehungsumfeld weitergibt und multipliziert. Die qualifizierte Empfehlung ist die effektivste Form der Neukundengewinnung.

Suchen doch die Kunden selbst durch die steigende Vielfalt und Komplexität an Reiseprodukten mehr denn je nach Empfehlungen im Bekanntenkreis oder bei einem vertrauenswürdigen Produktfachmann.

## Inhalte

- der Aufbau von Beziehungsgeflechten
- Gründe, seine Erfahrungen weiterzu- erzählen
- die Hubfunktion des Reisebüros
- die Förderung von aktiven und passiven Empfehlungsgebern
- kurze und präzise Fragen zur Sicherung der Weiterempfehlung
- Empfehlungsquoten messen
- die Hittliste der Fehler im Empfehlungsmarketing
- die Pflege von Weiterempfehlern und Empfohlenen
- Resümee mit praktischen Beispielen

## Trainer

Markus Ehrensberger



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnahmegebühr € 195,- netto  
max. 15 Teilnehmer  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Linz am 05.10.2011  
Linz am 15.05.2012
- Innsbruck am 08.11.2011  
Innsbruck am 16.05.2012
- Bregenz am 09.11.2011
- Wien am 15.11.2011  
Wien am 27.03.2012
- Graz am 30.11.2011  
Graz am 23.04.2012
- Salzburg am 01.02.2012





# Werbung, die ankommt

## Mailings und Stammkundenmarketing

Für alle  
Mitarbeiter/innen  
im Marketing

In diesem Seminar bekommen Sie nicht nur einen Überblick bzw. eine Auffrischung über aller Grundlagen von Mailings wie Arten und Formen, Bestandteile eines Mailings, Typographie, Platzierung, textliche und grafische Elementgestaltung, Druckvorbereitung und Druckaufbereitung, sondern auch viele psychologische Hinweise aus der Wahrnehmungspsychologie, Semiotik und Werbepsychologie.

Ein wesentlicher Schwerpunkt widmet sich auch dem Social Media-Bereich. In praktischen Übungen wird das Erlernte sofort umgesetzt und verfeinert.

neu

### Inhalte

- Print-Mailings Schritt für Schritt professionell gestalten
- Online-Mailings planen und umsetzen
- alle wichtigen Grundlagen für modernes Direkt-Marketing
- neue Formen des Beziehungsmarketings (Social Media inkl. Facebook, Twitter und Co.)
- Tipps und Tricks aus der Wahrnehmungs- und Werbepsychologie
- integrierte Direkt-Marketing-Kampagnen vom persönlichen Kundengespräch, über Postwurfsendungen bis hin zur neuen Community planen

### Trainer

Dr. Wolfgang Jäger



### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
max. 12 Teilnehmer  
Neu: Seminararteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Salzburg am 05.10.2011
- Linz am 06.10.2011
- Graz am 05.12.2011
- Wien am 18.01.2012
- Innsbruck am 24.04.2012

# Der Anti-Stress-Schnupperworkshop

neu

Für alle  
Mitarbeiter/innen

Möchten Sie gelassener werden und in Stresssituationen sicherer handeln?

Dann sind Sie hier richtig ...

... und das völlig unabhängig von Ihrem Alter, Ihrer körperlichen Verfassung, Ihrem Beruf und Ihrer Weltanschauung.

Dies ist ein Schnupperworkshop speziell für Einsteiger, bei dem die ersten Grundlagen der Stressbewältigung trainiert werden:

- Achtsamkeit - was ist das?
- Wie wir die Welt wahrnehmen
- Im Körper beheimatet sein
- Stress mit Achtsamkeit begegnen

Bestandteil des Trainings ist ein gemeinsames Mittagessen im Schweigen.



## Trainer

Matthias Wölkner

## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
max. 15 Teilnehmer  
Teilnehmergebühr € 300,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Wien am 18.11.2011
- Wien am 24.04.2012
- Linz am 23.04.2012

Wir weisen Sie daraufhin, dass die Kurse weder medizinische noch psychotherapeutische Maßnahmen ersetzen. Mit Ihrer Anmeldung erklären Sie sich bereit, die Verantwortung für sich selbst zu übernehmen und die Kursleitung von allen Haftungsansprüchen freizustellen.



## Inhalt

- Gelassenheit und Souveränität selbst in extremen Stresssituationen
- höhere Leistungsfähigkeit
- mehr Ausgeglichenheit
- erhöhte Entspannungsfähigkeit, besserer Schlaf
- mehr Selbstvertrauen
- mit mehr Leichtigkeit den eigenen Weg gehen

# Motiviert und gesund am Arbeitsplatz

## Psychisches Wohlbefinden trotz hoher Belastungen und Anforderungen

Für alle Mitarbeiter/innen

Mitarbeiter/innen sind aufgrund verschiedenster Faktoren wie z.B.: Zeitdruck, Doppelbelastungen, ungenügende Arbeitsbedingungen, Arbeitsplatzunsicherheit, eigene mentale Irritationen und vieles andere heute mehr gefordert auf ihr psychisches Gleichgewicht zu achten.

Demotivation, Unzufriedenheit bis hin zu psychischen Erschöpfungszuständen sind die Konsequenzen, die sich oft in körperliche Gesundheitsproblemen wie z.B.: organische Erkrankungen, Bluthochdruck etc. äußern. Die Resultate dieser Entwicklung liefern ein Ansteigen von Krankenständen, ein schlechtes Betriebsklima oder eine mangelnde Identität mit dem Unternehmen. Die Effektivität der Mitarbeiter/innen wird immer schlechter, ein Rückgang der Produktivität ist deutlich spürbar. Die Kosten für Unternehmen sind dadurch enorm.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie dies durch persönliches Managen des eigenen Wohlbefindens verhindern können.

neu

### Inhalt

- persönliches Gesundheitsmanagement für Mitarbeiter/innen
- Was baut mich auf, was macht mich krank?
- Störfaktoren identifizieren und bewusst machen
- Blockaden verändern und lösen
- Abgrenzung und Identifikation als Grundstrategie
- Work-Life-Balance, Stressprävention
- mein persönlicher Gesundheitsplan zur Zufriedenheit

### Trainer

Dr. Wolfgang Jäger



### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
max. 12 Teilnehmer  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Wien am 12.12.2011
- Linz am 13.12.2011
- Graz am 11.01.2012
- Salzburg am 06.03.2012
- Bregenz am 19.04.2012



# Lust statt Frust für Mitarbeiter/innen

Für alle Mitarbeiter/innen am Counter mit unterschiedlichen Berufserfahrungen

Motivierte Mitarbeiter/innen verkaufen besser und schaffen so auch einen wesentlichen Beitrag zum gesamten Betriebsklima. Nicht nur die Zufriedenheit in der eigenen Arbeit wird gesteigert, sondern auch der wirtschaftliche Erfolg wird dabei beeinflusst.

Die Teilnehmer/innen lernen die verschiedenen Facetten von Motivation kennen und können auch ganz bewusst ihre eigene Motivationskurve beeinflussen. Sie lernen die Unabhängigkeit von äußeren Einflüssen und klare Abgrenzungsmechanismen von störenden Faktoren. Die eigene Bedürfnislage wird analysiert und konkrete Eigeninitiativen zur Steigerung des Lustpotenzials erarbeitet.

## Inhalte

- intrinsische versus extrinsische Motivation
- die Verantwortung für die eigene Stimmungslage selbst übernehmen
- die 4 Grundregeln für einen lustvollen Arbeitstag
- die eigenen Motive und Bedürfnisse für den Joballtag finden
- Beeinflussungskriterien für die eigene Motivationslage erkennen und gezielt Maßnahmen für eine Verbesserung erarbeiten
- den eigenen Job anreichern
- meine eigenen Präferenzen kennen und stärken
- Stimmungshemmer erkennen und Vermeidungsstrategien erarbeiten

## Trainer

Dr. Wolfgang Jäger



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminar Teilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Graz am 18.10.2011
- Wien am 19.10.2011
- Wels am 10.01.2012
- Salzburg am 17.04.2012
- Innsbruck am 18.04.2012





## Verkaufen mal anders – die eigene psychologische Sicht des Verkaufes

Für alle im Verkauf,  
die ihre eigenen  
Blockaden  
entfernen und ihre  
persönlichen  
Verkaufs-Softskills  
steigern wollen

Viele Mitarbeiter im Verkauf sind zwar von den Techniken und ihren fachlichen Qualifikationen bereits gut ausgebildet und bestens geschult. Persönlich spüren sie aber noch Blockaden, die Ihnen ab und zu einen Strich durch den perfekten Verkaufserfolg machen bzw. sie bei der Eigeninitiative im Verkauf blockieren.

Die Teilnehmer/innen lernen hier einmal abseits von Techniken, Kommunikationstrainings oder Überzeugungstaktiken ihre eigene Verkaufspersönlichkeit kennen. Gezielt werden alle Blockaden bearbeitet und ein großes Volumen an neuem frischem Verkaufspotenzial frei gesetzt.

### Inhalte

- die eigenen Softskills für den Verkauf kennen lernen
- Blockaden identifizieren und bearbeiten
- die Kongruenz zwischen Handeln, Denken und Fühlen
- die Angst vor Ablehnung und vor dem NEIN des Kunden
- Kontakt mit meinem inneren Selbstwertgefühl
- das unschlagbare Trio: Sicherheit, Vertrauen, Zuversicht
- Autonomie entwickeln und stärken
- meine eigene Biochemie im Griff haben

### Trainer

Dr. Wolfgang Jäger



### Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung  
der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

### Termine

- Graz am 06.12.2011
- Linz am 09.01.2012
- Bregenz am 17.01.2012
- Wien am 22.03.2012
- Innsbruck am 25.04.2012

# Überzeugungsstrategien für einen erfolgreichen Buchungsabschluss

Für alle  
Mitarbeiter/innen

In diesem Seminar lernen Sie Ihre Kunden zu überzeugen, indem Sie Ihnen Bedürfnisse suggerieren um einen positiven Buchungsabschluss herbeizuführen.

Das erreichen Sie durch neue und einfache verkaufpsychologische Techniken, die sich speziell am Counter hervorragend bewährt haben.



## Inhalte

- die gleiche „Wellenlänge“ mit dem Kunden finden
- „Designen“ Sie Ihr Verkaufsgespräch
- die 10-Punkte-Methode für einen erfolgreichen Abschluss

## Trainer

Harry Gruber



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
max. 12 Teilnehmer  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Bregenz am 19.12.2011
- Linz am 06.02.2012
- Wien am 16.03.2012
- Innsbruck am 30.04.2012
- Salzburg am 04.06.2012

# Zeit- & Stressmanagement leicht gemacht

Für alle  
Mitarbeiter/innen

Mehr Freude und Motivation durch gutes Zeitmanagement und positive Stressbewältigung im Reisebüroalltag.

In diesem Seminar lernen Sie neueste körperliche und mentale Entspannungsmethoden, sowie einfache Zeitmanagementtechniken zum selbst Ausprobieren. Dadurch werden Sie zukünftig motivierter und mit mehr Freude Ihre Arbeit bewältigen können, auch wenn Ihnen bereits alles scheinbar über den Kopf wächst.

## Inhalte

- Kennenlernen von einfachen aber hochwirksamen körperlichen und mentalen Entspannungstechniken
- einfache Zeitmanagementmethoden
- Motivationsstrategien für einen erträglichen Arbeitsalltag

## Trainer

Harry Gruber



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
max. 12 Teilnehmer  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Salzburg am 11.01.2012
- Graz am 27.02.2012
- Linz am 26.03.2012
- Wien am 07.05.2012
- Bregenz am 11.06.2012

# Körpersprache im Verkauf verstehen und gezielt einsetzen

Für alle  
Mitarbeiter/innen

In diesem Seminar lernen Sie die Körpersprache bewusst bei Ihren Kunden zu erkennen und auch selbst für ein Überzeugungsgespräch einzusetzen.

Mehr als die Hälfte der menschlichen Kommunikation findet mit Hilfe der Körpersprache statt. Wenn Sie die Geheimnisse der Körpersprache beherrschen, werden Sie Ihre Mitmenschen besser einschätzen können.

Weiters gewinnen Sie Selbstsicherheit und lassen sich weniger von jemandem täuschen.

## Inhalte

- verschiedene körpersprachliche Signale erkennen und richtig deuten
- körpersprachliche Signale bewusst in der Kommunikation einsetzen

## Trainer

Harry Gruber



## Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr  
Teilnehmergebühr € 195,- netto  
max. 12 Teilnehmer  
Neu: Seminarteilnehmer-Stornoversicherung der Europäischen. Siehe vorletzte Seite.

## Termine

- Wien am 24.10.2011
- Innsbruck am 23.01.2012
- Salzburg am 05.03.2012
- Graz am 16.04.2012
- Linz am 14.05.2012



# Qualifizierungsförderung für Beschäftigte im Rahmen des ESF (Ziel 2)

Das Arbeitsmarktservice (AMS) fördert mit dieser Beihilfe die Kosten der Qualifizierungsmaßnahmen von ArbeitnehmerInnen. Ziel ist es, einerseits die Beschäftigung von ArbeitnehmerInnen durch Qualifizierung zu sichern, andererseits die Weiterbildungsaktivitäten für die Arbeitgeber zu erleichtern. (Gültig ab: 1. Jänner 2011)

## Wer?

Diese Förderung erhalten alle Arbeitgeber - ausgenommen sind das Arbeitsmarktservice, sonstige juristische Personen öffentlichen Rechts, politische Parteien, der Bund, die Länder, die Gemeinden und Gemeindeverbände sowie radikale Vereine.

### Bei Vorlage eines Bildungsplanes sind folgende Personen förderbar:

- ArbeitnehmerInnen ab 45 Jahre,
  - Frauen mit höchstens Lehrausbildung oder mittlerer Schule,
  - WiedereinsteigerInnen,
  - ArbeitnehmerInnen unter 45 Jahre im Rahmen von Productiv-Aging-Konzepten in Qualifizierungsverbänden,
- die sich in einem vollversicherungspflichtigen Arbeitsverhältnis bzw. in Elternkarenz befinden.

## Nicht förderbar sind:

- UnternehmenseigentümerInnen,
- Mitglieder der zur Geschäftsführung berufenen Organe,
- ArbeitnehmerInnen in einem unkündbaren Arbeitsverhältnis (BeamtenInnen oder ArbeitnehmerInnen in definitiv gestellten Arbeitsverhältnissen),
- Lehrlinge,
- überlassene ArbeiterInnen von gewerblichen Arbeitskräfteüberlassern, für die der Kollektivvertrag für das Gewerbe der Arbeitskräfteüberlassung gilt.



## Was?

Gefördert wird die Teilnahme an Qualifizierungsmaßnahmen. Die Auswahl der Maßnahme erfolgt durch das Unternehmen in Absprache mit den ArbeitnehmerInnen. Die Beihilfe wird nur nach Vorlage eines Bildungsplanes gewährt, wenn die gewählte Qualifizierungsmaßnahme als arbeitsmarktpolitisch sinnvoll einzustufen ist und das Begehren vor Beginn der Qualifizierungsmaßnahme(n) eingebracht wird.

## Wie viel?

- Die Höhe der Förderung beträgt 70 % der Kursgebühren für ArbeitnehmerInnen ab 50 Jahre
- Die Höhe der Förderung beträgt 60 % der Kursgebühren für
  - ArbeitnehmerInnen ab 45 bis 49 Jahre
  - TeilnehmerInnen in Qualifizierungsverbänden
  - Frauen, die als höchste abgeschlossene Ausbildung eine Lehre oder eine mittlere Schule aufweisen
  - WiedereinsteigerInnen
- Die Höhe der Förderung beträgt 66,7 % der Kursgebühren für ArbeitnehmerInnen, die an Qualifizierungsmaßnahmen im Rahmen der Sonderregelung Gesundheit- und Sozialwesen teilnehmen (75 % bei Frauen ab 45 Jahre).

Die Höhe der maximal anerkehbaren Kursgebühren beträgt EUR 10.000,- pro TeilnehmerIn und Begehren. Die Finanzierung erfolgt je zur Hälfte aus Mitteln des AMS und ESF.

## Wo?

Die Zuständigkeit der Geschäftsstelle des Arbeitsmarktservice richtet sich nach der personaldisponierenden Stelle des Betriebes, in dem die zu fördernden ArbeitnehmerInnen beschäftigt sind. Die vollständige Begehreneinbringung muss im Allgemeinen spätestens 1 Woche vor Kursbeginn erfolgen. Bei dieser Förderung sind regional unterschiedliche Regelungen möglich. Bitte wenden Sie sich an die AnsprechpartnerInnen in den jeweiligen Bundesländern.

## Bitte beachten Sie,

- die Förderungskriterien können pro Bundesland geringfügig abweichen,
- die Qualifizierungsmaßnahme muss in den meisten Bundesländern mind. 16 Stunden (2 TTC Tagesseminare) betragen.

Quelle: Website des AMS Österreich per 14. Juli 2011: [http://www.ams.or.at/sfu/14094\\_18672.html](http://www.ams.or.at/sfu/14094_18672.html)

### Mindestteilnehmerzahl

Die Mindestteilnehmerzahl beträgt, wenn nicht anders angegeben, acht (maximal 20) Personen.

### Zahlungsbedingungen

Alle angegebenen Teilnehmergebühren sind netto zuzüglich 20 % USt. Die Rechnungslegung erfolgt unmittelbar nach dem Training an die auf dem Anmeldefax angegebene Adresse. Wir bitten um prompte Zahlung ohne Abzug auf das Konto 09654269100 bei der Bank Austria Creditanstalt, BLZ 12000. IBAN AT48 1100 0096 5426 9100. BIC BKAUATWW.

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie die Anmeldebestätigung und zirka eine Woche vor Seminarbeginn eine umfassende Information per E-Mail über den Veranstaltungsort, die Uhrzeit, etc.

### Stornobedingungen

Wenn Sie die Teilnahme bis zum 15. Tag vor der Veranstaltung absagen, verrechnen wir 10 % der Teilnehmergebühr, danach 80 %. Selbstverständlich akzeptieren wir gerne und ohne Zusatzkosten die Teilnahme einer Ersatzperson.



# abta academy 2011

**Sie arbeiten schon lange im Bereich Travel Management und haben alle Fachkenntnisse „on the job“ erworben?**

**Denken Sie an die Zukunft und lassen Sie Ihr Wissen von Experten aus der Branche ergänzen und zertifizieren**

Ziel der ABTA academy 2011 ist es, Ihre praktischen Erfahrungen durch umfassendes Fachwissen zu ergänzen und Travel Managers die Möglichkeit zu bieten, angewandte Prozesse und Leistungsanbieter auf Effizienz zu prüfen.

Ein Lehrgang, der Ihnen viele Vorteile bringt – aufgeteilt auf 2 Termine mit jeweils 2½ Tagen. Die Inhalte werden laufend an die neuesten Bestimmungen und Trends angepasst und diesbezügliches Optimierungspotenzial aufgezeigt.

**Abschluss mit Prüfung und Zertifizierung der die Wirtschaftskammer Österreich**

**Dozent/Koordinator:**  
Markus Ehrensberger

#### **Anfragen und Anmeldung**

richten Sie bitte an: Christian Widerna / Office Manager  
TTC Training Center GmbH, Email: info@ttc.at, Telefon: 01/317 25 00-73372, Fax: 01/319 93 67-372

Die ABTA academy 2011 ist eine Kooperation der abta – austrian business travel association mit dem TTC Training Center.

Anhand von zahlreichen praktischen Beispielen und einem abendlichen Kamingespräch mit einem Experten eines führenden Unternehmens werden die Inhalte anschaulich und interaktiv präsentiert. Der aktive Austausch von Erfahrungen zwischen den Teilnehmern führt nicht nur zu interessanten Netzwerken, sondern bietet viele konstruktive Anregungen zu Prozess- und Effizienzverbesserungen.



Absolventen der abta academy

#### **Inhalte**

- Network of Travel Management
- Schnittstelle Reisebüro
- Travelmanagement in der Praxis Reise-richtlinien
- Optimierungspotential Flug inkl. Besichtigung des Flughafen Wien
- Aktuelles im Luftverkehr
- Aktuelle Entwicklungen im Geschäftsreisebereich
- Hotel
- „Sparen Sie bei den direkten und indirekten Reisekosten“
- Schlüsselfaktoren in der Auswahl
- Reiseabrechnung
- Verkehrsmittel PKW
- ÖBB
- Sicherheit auf Reisen
- Travel Management Tools
- Wie „erziehe“ ich „meine“ Reisenden?
- u.v.m.



# Seminarteilnehmer-Stornoversicherung

## Leistungen

<b>Stornierung*</b>
→ Ersatz der Stornokosten bei Nichtantritt des Seminars
<b>Abbruch</b>
→ Ersatz der gebuchten, nicht genutzten Teile des Seminars
→ Zusätzliche Rückreisekosten (falls Rückreise mitgebucht und mitversichert)

Kostensersatz maximal bis zum versicherten Seminar(reise)preis (= Versicherungssumme)

\* Für bereits vor dem Tag des Versicherungsabschlusses gebuchte Seminare beginnt der Versicherungsschutz für Stornierung erst am 10. Tag nach Versicherungsabschluss (ausgenommen Unfall, Todesfall oder Elementarereignis). Der Versicherungsschutz gilt für ein gebuchtes Seminar (Dauer max. 31 Tage). Als Vertragsgrundlage gelten die EUROPÄISCHEN Versicherungsbedingungen für die Seminarteilnehmer-Stornoversicherung 2011 (ERV-VB Seminar 2011). Diese erhalten Sie beim TTC.

## Versicherte Gründe für Stornierung / Abbruch

- Erkrankung, Unfall oder Tod der versicherten Person, eines Familienangehörigen, der Betreuungsperson von minderjährigen oder pflegebedürftigen Familienangehörigen oder des stellvertretenden Kollegen;
- Schwangerschaft / schwere Schwangerschaftskomplikationen;
- Sachschaden an Ihrem Eigentum am Wohnort infolge Elementarereignis oder Straftat eines Dritten;
- Lockerung von implantierten Gelenken;
- Einberufung zum Grundwehr- oder Zivildienst;
- Einreichung der Scheidungsklage bzw. bei eingetragenen Lebenspartnerschaften die Einreichung der Auflösungsklage vor dem gemeinsamen Seminar der Ehe-/ Lebenspartner;
- Auflösung der Lebensgemeinschaft (mit gleicher Meldeadresse seit 6 Monaten) durch Aufgabe des gemeinsamen Wohnsitzes vor dem gemeinsamen Seminar der Lebensgefährten;
- Nichtbestehen der Reifeprüfung oder einer gleichartigen Abschlussprüfung einer mindestens 3-jährigen Schulausbildung;
- Eintreffen einer unerwarteten gerichtlichen Vorladung;
- bedeutender finanzieller Schaden (über € 5.000,-) aufgrund Vermögensdelikt (Diebstahl, Sachbeschädigung usw.) oder Unfall innerhalb eines Monats vor Seminarbeginn;
- Verkehrsunfall mit dem Privatfahrzeug auf dem direkten Weg zum Seminar, wenn dadurch das Seminar versäumt wird;
- Katastrophenhilfe als Mitglied von Feuerwehr oder Rettung;
- Einberufung zu einer Milizübung des Bundesheeres;
- unverschuldeter Verlust des Arbeitsplatzes infolge Kündigung durch den Arbeitgeber;
- unvorhergesehene Aufnahme eines neuen Arbeitsverhältnisses, sofern das Seminar in die ersten sechs Monate der neuen beruflichen Tätigkeit fällt.

## Wie schließe ich die Versicherung ab?

Geben Sie den Versicherungswunsch bei der Seminaranmeldung an. Bei Mitversicherung von zusätzlich gebuchten Reiseleistungen bitten wir Sie, diese bis spätestens 5 Tage nach Seminaranmeldung - unter Angabe der Art und Kosten für die gebuchten Reiseleistungen - bekannt zu geben.

## Was ist im Versicherungsfall zu tun?

Wenn Sie das Seminar nicht antreten können oder abbrechen müssen, stornieren Sie bitte unverzüglich beim TTC Training Center. Alles Weitere erledigen wir für Sie! Geben Sie dabei folgende Daten bekannt: Vor- und Zuname, Adresse, Seminartitel, Seminartermin, Storno/Abbruchdatum und -grund.

## Prämie

Die Prämie beträgt 5 % vom Seminar(reise)preis.\*\*

Mindestprämie pro Abschluss € 5,-

\*\* Zusätzlich gebuchte Reiseleistungen wie z. B. Hin- und Rückreise mit öffentlichem Verkehrsmittel oder Unterkunft können mitversichert werden, wenn sie innerhalb des Zeitraums von maximal 48 Stunden vor Seminarbeginn bis maximal 48 Stunden nach Seminarende liegen.

Wichtig: Besteht das Seminar aus mehreren Blöcken, ist jeder Block einzeln zu versichern.

# lies was g'scheits!



## das branchenmagazin

- kompakte information
- geballtes wissen für den counter
- hintergründe, analysen, interviews
- counter- und destinationsschulungen
- adabeis, termine u.v.m.



## die branchenplattform

- tagesaktuell
- informativ
- interaktiv
- unterhaltsam



## der touristische newsletter

- täglicher newsletter
- die wichtigsten nachrichten des tages
- übersichtlich zusammengefasst



## vom urlaubstraum zum traumurlaub

- das gratis reisemagazin für ihre kunden
- 3x jährlich in ihrem reisebüro
- macht lust auf's reisen
- mit ideen für den perfekten urlaub

**PROFI ● REISEN ● VERLAG**

weitere produkte aus dem hause profi reisen verlag: tma - tma-online.at - abta news - destinations- und schifffahrtsfolder - newsletter