

# ÖRV-Akademie 2013

Travel  
Training  
Center

**TTC**



## Leadership im Reisebüro

**ÖRV** Österreichischer  
Reisebüro  
Verband

# Wir danken den Sponsoren:

Wir danken den Sponsoren:



# Editorial

Editorial



Seit langem steht das Thema Ausbildung im Mittelpunkt der ÖRV-Verbandsaktivitäten und bleibt auch in der Zukunft ein Schwerpunktthema. Nach dem erfolgreichen Start der ÖRV-Akademie freue ich mich besonders, dass der ÖRV in Kooperation mit dem TTC die bereits siebente ÖRV-Akademie für junge Nachwuchsführungskräfte in der Touristik anbieten kann.

Ab Herbst dieses Jahres werden wieder bis zu 15 Touristiker in fünf Modulen zum Thema Leadership im Reisebüro geschult und eine qualitativ hochwertige Zusatzausbildung erhalten. Der Mehrwert für den Kunden im Reisebüro kann nur durch bestens geschulte Mitarbeiter vermittelt werden. Nur technisch bestens

ausgestattete Reisebüros mit höchst ausgebildeten Reiseberatern und mit qualifizierten Führungskräften gehört die Zukunft.

Ich bin überzeugt, dass viele Reisebüros diese Ausbildungsinitiative mittragen und dem Thema Ausbildung hinkünftig vermehrt höchste Priorität einräumen. Ich wünsche der ÖRV-Akademie 7 einen erfolgreichen Verlauf, den Teilnehmern viel Erfolg bei der Absolvierung der Akademie und freue mich, die Absolventen am Lehrgangsende mit Diplomen auszeichnen zu dürfen.

Dr. Josef Peterleithner  
Präsident

## Ziel

Reisende werden immer informierter und anspruchsvoller, nicht vorhersehbare Krisen zum Tagesgeschäft. Diese Entwicklung fordert die Mitarbeiter und Filialleiter an der Verkaufsfrent immer noch intensiver. Filialleiter sind – zusätzlich zur Tagesarbeit – gefordert, ihre Rolle als Personalentwickler und Marketingfachmann stärker wahrzunehmen. Sie sind ihren Mitarbeitern Vorbild und ihren Vorgesetzten die entscheidende Verbindung zum Kunden- und Arbeitsmarkt. Die klare Definition von Führungsaufgaben und deren Umsetzung stellen das Rückgrat der ÖRV-Akademie 2013 dar.

In allen Modulen wird ein Bezug zur aktiven Beeinflussung von Personalqualität, zur Markteroberung, zur Abwehr von Feindangriffen und zu professionellem Krisenmanagement bewusst forciert. Die Teilnehmer reflektieren nicht nur ihr derzeitiges Führungsverhalten, sondern entwickeln sich persönlich und unternehmerisch entscheidend weiter.

## Zielgruppe

Aktive und potenzielle Führungskräfte im Reisebüro.

## Vorbereitung

Leadership-Check: Die Teilnehmer absolvieren ca. 2 Wochen vor Beginn der Akademie eine computerunterstützte Persönlichkeitsanalyse. Die individuellen Kompetenzen, Talente, Einstellungen und Verhaltensmuster zeigen Möglichkeiten auf, die der Teilnehmer optimal für seinen persönlichen und den wirtschaftlichen Erfolg der von ihm geführten Organisationseinheit nutzen kann.

## ÖRV Kaminesgespräch

Präsident und Generalsekretär des ÖRV diskutieren mit den Teilnehmern über die aktuelle Situation und die Zukunft der Reisebranche.

## Abschluss mit Diplom

Den Abschluss des Lehrganges bildet eine Verständnisüberprüfung. Die Überreichung der Diplome erfolgt im feierlichen Rahmen.

## Seminarleitung

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.



# Dynamische Führung

**Teil 1: 26. bis 28. September 2013**

## Dynamische Führung von Verkaufseinheiten

- Der Filialleiter als Personalentwickler
- Die richtigen Mitarbeiter auswählen, entwickeln und halten
- Duale Führungssysteme: Menschen und Zahlen
- Vorbildfunktion: Vorleben statt Anweisen
- Aufbau von Filialkulturen: Teamgeist statt Gruppendruck
- Mitarbeiterentwicklung durch Delegation
- Empfehlungsmarketing: Stammkundengewinnung über stabile Teams
- Nutzung oder Verschwendung von Mitarbeiterressourcen
- Krisenmanagement im Personalbereich

# Marketing – erfolgreiche Strategien

**Teil 2: 07. bis 09. November 2013**

## Marketing – erfolgreiche Strategien zur Kundengewinnung und -bindung

- Grundprinzipien der Markteroberung
- Empfehlungsmarketing: Standortbestimmung und -Analyse
- Positionierung: Herausstreichen von Alleinstellungsmerkmalen
- Benchmarking: Maßstäbe setzen
- Identifikation potentieller Zielgruppen und Zielgruppeninhaber
- Mit Trends und Szenarien umgehen
- Beziehungsmanager schaffen Empfehlungsnetzwerke
- Chancenmodelle: „Das Geschäft liegt immer noch auf der Straße!“
- After-Sales-Strategien, die Kunden emotional binden

# Umsetzung mit Methode

## Teil 3: 28. bis 30. November 2013

### Umsetzung mit Methode – den inneren Schweinehund besiegen

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen für Reisebüros
- Trends: Kennzahlen zukunftsorientiert interpretieren
- PDCA und TWI: der optimale Arbeitsplatz
- Zielvereinbarungen gestalten
- Konkretisierung von Veränderungsthemen
- HRDP: Erstellung von systemischen Ausbildungsplänen für Mitarbeiter
- Präsentation: Ziel - Aktion - Kennzahlen
- Arbeit an Gewohnheitsprozessen oder Komfortzonen verlassen
- Kontrollmethoden der Zielerreichung

## Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung

### Teil 4: 23. bis 25. Jänner 2014

#### Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung

- Kundenprofile und Verkaufsstrategien im Wandel
- Wertschätzung bringt Wertschöpfung
- Einfluss und Möglichkeiten des Internets: auch ROPOs buchen im Reisebüro
- Kreislauf: Vertrauen – Bedarfsanalyse – Präsentation – Abschluss
- Vom potentiellen Kunden zum Stammkunden
- Verkauf von Premium-Produkten
- Preis-Kommunikation / inkl. Nullrabatt-Argumentation
- Abschlusstechnik: Am Drücker bleiben, ohne Druck auszuüben
- Aktiver Zusatzverkauf bringt Stammkunden
- Rabatt-Strategien abseits von Prozenten

## Effizientes Beschwerdemanagement

### Teil 5: 13. bis 15. März 2014

#### Effizientes Krisen-, Konflikt- und Beschwerdemanagement

- Differenzierung: Problem – Konflikt – Krise – Reklamation – Beschwerde
- Vorbereitung und Vorgangsweise in Krisensituationen
- Konflikte im Team, im Unternehmen und mit Kunden
- Einfluss- und Interessensbereich
- Vorhersehbarkeit und Erkennung von Konflikten
- Bereichsübergreifendes Konfliktmanagement
- Umgang mit interkulturellen Konflikten
- Beschwerde oder Veränderungswunsch
- Kundenbindung über aktives Beschwerdemanagement

## Termine

Jeweils Donnerstag von 12.45 Uhr bis Samstag 12.45 Uhr.

- Teil1: 26. bis 28. September 2013
- Teil2: 07. bis 09. November 2013
- Teil3: 28. bis 30. November 2013
- Teil4: 23. bis 25. Jänner 2014
- Teil5: 13. bis 15. März 2014



### Seminarhotel

Austria Trend Hotel Anatol  
Webgasse 26  
1060 Wien  
[www.austria-trend.at](http://www.austria-trend.at)



### Teilnahmegebühr für alle Module für ÖRV-Mitglieder:

€ 2.930,- pro Teilnehmer exkl. USt.

### für Nicht-Mitglieder:

€ 3.230,- pro Teilnehmer exkl. USt.

inkludiert: Leadership-Check, Training, Unterlagen, Zertifizierung, Seminargetränke, Kaffeepausen und Mittagessen

exkludiert: Anreise und Übernachtung, im Seminarhotel bei Bedarf: € 90,- zzgl. USt. pro EZ/ÜF pro Nacht

### Mindestteilnehmerzahl

Die Mindestteilnehmerzahl beträgt 10 Personen, maximal können 15 Personen teilnehmen.

### Zahlungsbedingungen

Alle angegebenen Teilnehmergebühren sind netto zuzüglich 20% USt. Die Rechnungslegung erfolgt nach dem ersten Teil der ÖRV-Akademie.

### Stornobedingungen

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

### Die ÖRV-Akademie

ist eine Kooperation des Österreichischen Reisebüroverbandes mit dem TTC Training Center.



### Anmeldung / Information

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 67-73372

**Anmeldeschluss:  
1. Juli 2013**



#### **Impressum**

TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH  
Kratohwilestraße 4, 1220 Wien

Tel.: 01/317 25 00-73372, Fax: 01/319 93 67-73372

info@ttc.at, www.ttc.at

Sitz in Wien, Firmenbuch Nr. FN 194522 m, UID-Nr.: ATU 15362408.

Das TTC Training Center ist ein Tochterunternehmen der Europäischen Reiseversicherung AG.  
Die Gesellschaft gehört zur Unternehmensgruppe der Assicurazioni Generali S.p.A., Triest,  
eingetragen im Versicherungsgruppenregister der ISVAP unter der Nummer 026.