

ÖRV-Akademie 2015

Travel
Training
Center

TTC



Leadership im Reisebüro



Österreichischer
ReiseVerband

Wir danken den Sponsoren:

Wir danken den Sponsoren:



AirPlus

Austrian 



detur
A U S T R I A



KUONI

ruefa 

Editorial

Editorial



Das Thema Ausbildung steht unverändert im Mittelpunkt der ÖRV-Verbandsaktivitäten und bleibt auch in der Zukunft eines der Schwerpunktthemen. Nach dem erfolgreichen Start der ÖRV-Akademie freue ich mich besonders, dass der ÖRV in Kooperation mit dem TTC die bereits neunte 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 9 einen erfolgreichen Verlauf, den TeilnehmerInnen viel Erfolg bei der Absolvierung der Akademie und freue mich, die AbsolventInnen spätestens am Lehrgangsende beim Kaminabend kennen zu lernen.

Dr. Josef Peterleithner
Präsident

Ziel

Reisende – aber auch Mitarbeiter – stellen eine immer größer werdende Herausforderung dar. Nicht vorhersehbare Krisen gehören zum Tagesgeschäft. Filialleiter sind gefordert, ihre Rolle als Personalentwickler und aktive Marketer stärker wahrzunehmen. Die klare Definition und Umsetzung dieser Führungsaufgaben stellen das Rückgrat der ÖRV-Akademie 2015 dar. In allen Modulen wird die aktive Verbesserung von Personalqualität mit Fokus Kundenbindung, bis hin zum professionellem Krisenmanagement bewusst forciert. Die Teilnehmer reflektieren nicht nur ihr derzeitiges Führungsverhalten, sondern entwickeln sich persönlich und unternehmerisch entscheidend weiter, um immer schnelleren Veränderungen am Kunden- und Arbeitsmarkt gewachsen zu sein.

Zielgruppe

Aktive und potenzielle Führungskräfte im Reisebüro.

Vorbereitung

Leadership-Check: Die Teilnehmer absolvieren vor Beginn der Akademie eine computerunterstützte Persönlichkeitsanalyse. Die individuellen Kompetenzen und Verhaltensmuster zeigen Möglichkeiten auf, die der Teilnehmer optimal für den wirtschaftlichen Erfolg der von ihm geführten Filiale oder Abteilung nutzen wird.

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: 01. bis 03. Oktober 2015

Dynamische Führung von Verkaufseinheiten

- Die richtigen Mitarbeiter auswählen, entwickeln und halten
- Führungsverständnis: Rolle oder Funktion
- Förderung einer Arbeitgebermarke: Employer Branding
- 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
- Ressourcen- und Wissensmanagement
- Krisenmanagement im Personalbereich
- Führungsleistung messbar machen: Kennzahlen, die Führungsqualität offenlegen

Marketing – erfolgreiche Strategien

Teil 2: 05. bis 07. November 2015

Marketing – erfolgreiche Strategien zur Kundengewinnung und -bindung

- 7P-Methode als Marketingprinzip im Reisebüro
- Markenbildung im Kontext Kundenbindung
- Empfehlungsmarketing: Standortbestimmung und -Analyse
- Positionierung: Herausstreichen von Alleinstellungsmerkmalen
- Benchmarking: Maßstäbe setzen
- Identifikation potentieller Stilgruppen, Zielgruppen und Zielgruppeninhaber
- Mit Trends und Szenarien umgehen
- Beziehungsmanager schaffen Empfehlungsnetzwerke
- Chancenmodelle: „Das Geschäft liegt immer noch auf der Straße!“
- Erstellung eines Anforderungskatalogs für effiziente CRM-Systeme
- Nachhaltigkeit durch strategische Kundenbindung
- Marketingleistung messbar machen: Kennzahlen, die Marketingqualität offenlegen

Umsetzung mit Methode

Teil 3: 10. bis 12. Dezember 2015

Umsetzung mit Methode – den inneren Schweinehund besiegen

- Betriebswirtschaftliches Basiswissen für Filial- und Abteilungsleiter
- Controlling-Rolle versus Führungs-Rolle
- Wissensmanagement im Reisebüro
- Trends: Kennzahlen zukunftsorientiert interpretieren
- Standards zur Eliminierung von Such- und Aufräumzeiten
- Zielvereinbarungen nachhaltig gestalten
- Konkretisierung von Veränderungsthemen
- Problemfeld Wissensaustausch im Reisebüro
- Präsentation: Ziel – Aktion – Kennzahlen
- Erfahrungsdilemma oder Komfortzonen verlassen
- Zielerreichung: Monitoring und Controlling

Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung

Teil 4: 18. bis 20. Februar 2016

Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung

- Klare Definition der Vorbildrolle
- Kundenprofil im Wandel
- Wertschätzung bringt Wertschöpfung
- Einfluss und Möglichkeiten des Internets: auch ROPOs buchen im Reisebüro
- Leistungsbewusstsein als Basis für Beratungshonorare
- Entwicklungsstadien des Kunden
- Verkauf von Premium-Produkten
- Preis-Kommunikation inkl. Nullrabatt-Argumentation
- Abschlusstechnik: Am Drücker bleiben, ohne Druck auszuüben
- Wir verkaufen Beratung und nicht Reisen?!
- Rabatt-Strategien abseits von Prozenten
- Verkaufsleistung messbar machen: Kennzahlen, die Verkaufsleistung offenlegen

Effizientes Beschwerdemanagement

Teil 5: 07. bis 09. April 2016

Effizientes Krisen-, Konflikt- und Beschwerdemanagement

- Kundenbindung über aktives 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
- Erkennen und Vorbeugen: Mobbing

Termine

Jeweils Donnerstag von 12.45 Uhr bis Samstag 12.45 Uhr.

- Teil1: 01. bis 03. Oktober 2015
- Teil2: 05. bis 07. November 2015
- Teil3: 10. bis 12. Dezember 2015
- Teil4: 18. bis 20. Februar 2016
- Teil5: 07. bis 09. April 2016



Seminarhotel

Austria Trend Hotel Anatol
Webgasse 26
1060 Wien
www.austria-trend.at



Teilnahmegebühr für alle Module für ÖRV-Mitglieder:

€ 3.050,- pro Teilnehmer exkl. USt.

für Nicht-Mitglieder:

€ 3.460,- 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 ReiseVerbandes mit dem TTC Training Center.



Anmeldung / Information

Christian Widerna / Office Manager
TTC Training Center GmbH
Email: ttc@europaeische.at
Telefon: 01/317 25 00-73372
Fax: 01/319 93 67-73372

**Anmeldeschluss:
1. Juli 2015**



Impressum

TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH
Kratochwilestraße 4, 1220 Wien

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

ttc@europaeische.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 IVASS unter der Nummer 026.