

ÖRV-Akademie 2014

Travel
Training
Center

TTC



Leadership im Reisebüro



Österreichischer
ReiseVerband

Wir danken den Sponsoren:

Wir danken den Sponsoren:



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 achte 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 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 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 2014 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: 02. bis 04. Oktober 2014

Dynamische Führung von Verkaufseinheiten

- Der Filialleiter als Personalentwickler
- Führungsherausforderung: X- versus Y-Generation
- 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

Marketing – erfolgreiche Strategien

Teil 2: 06. bis 08. November 2014

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!“
- Nachhaltigkeit durch strategische Kundenbindung

Umsetzung mit Methode

Teil 3: 11. bis 13. Dezember 2014

Umsetzung mit Methode – den inneren Schweinehund besiegen

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen für Reisebüros
- Wissensmanagement im Reisebüro
- Trends: Kennzahlen zukunftsorientiert interpretieren
- PDCA und Standards: der optimale Arbeitsplatz
- Zielvereinbarungen nachhaltig gestalten
- Konkretisierung von Veränderungsthemen
- HRDP: Erstellung von systemischen Ausbildungsplänen für Mitarbeiter
- Präsentation: Ziel - Aktion - Kennzahlen
- Erfahrungsdilemma oder Komfortzonen verlassen
- Zielerreichung: Monitoring und Controlling

Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung

Teil 4: 29. bis 31. Jänner 2015

Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung

- Klare Definition der Vorbildrolle
- Kundenprofile und Verkaufsstrategien im Wandel
- Wertschätzung bringt Wertschöpfung
- Einfluss und Möglichkeiten des Internets: auch ROPOs buchen im Reisebüro
- Kreislauf: Vertrauen – Bedarfsanalyse – Präsentation – Abschluss
- Entwicklungsstadien des Kunden
- 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: 26. bis 28. Februar 2015

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
- Umgang mit interkulturellen Konflikten

Termine

Jeweils Donnerstag von 12.45 Uhr bis Samstag 12.45 Uhr.

- Teil1: 02. bis 04. Oktober 2014
- Teil2: 06. bis 08. November 2014
- Teil3: 11. bis 13. Dezember 2014
- Teil4: 29. bis 31. Jänner 2015
- Teil5: 26. bis 28. Februar 2015



Seminarhotel

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



Teilnahmegebühr für alle Module für ÖRV-Mitglieder:

€ 2.990,- pro Teilnehmer exkl. USt.

für Nicht-Mitglieder:

€ 3.390,- 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 2014**



Impressum

TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH
Kratohwilestraße 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.