

# ÖRV-Akademie 2017

---

Leadership im Reisebüro



# Wir danken den Sponsoren:

Wir danken den Sponsoren:



**AirPlus**

**Lufthansa Group**

**Austrian** 



**Lufthansa**

**SWISS**

**DERTOUR**

**Europäische**   
Reiseversicherung

**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 bereits die elfte 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 11 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

„Gute Unternehmen brauchen gute Mitarbeiter, die anderen verbrauchen gute Mitarbeiter.“ In der ÖRV-Akademie bieten wir keine abgehobenen, abstrakten Führungsinstrumente an, wir arbeiten aus der Praxis für die Praxis, alle Inhalte können jederzeit umgesetzt werden. Reisen – aber auch Mitarbeiter – stellen eine immer größer werdende Herausforderung dar. Nicht vorhersehbare Krisen gehören zum Alltag. Filialleiter sind gefordert, ihre Rolle als Personalentwickler und aktive Marketer stärker wahrzunehmen. 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, beim Reiseveranstalter, bei Fluglinien.

## 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 Kamingespräch

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.

## Termine

Jeweils Donnerstag von 12.45 Uhr bis Samstag 12.45 Uhr.

Teil1: 21. bis 23. September 2017

Teil2: 09. bis 11. November 2017

Teil3: 25. bis 27. Jänner 2018

Teil4: 01. bis 03. März 2018

Teil5: 26. bis 28. April 2018



### Anmeldung / Information

Christian Widerna / Office Manager  
TTC Training Center GmbH  
E-Mail: [ttc@europaeische.at](mailto:ttc@europaeische.at)  
Telefon: 01/317 25 00-73980  
Fax: 01/319 93 67-73372

**Anmeldeschluss:  
1. August 2017**

# Dynamische Führung im Reisebüro

## Teil 1: 21. bis 23. September 2017

### effiziente Führung von Verkaufseinheiten

- War for Talents: Führungsherausforderungen heute und morgen
- exzellent statt gut: Führungsrolle oder Führungsfunktion
- Motivations- und Demotivationsfaktoren der Y- und M-Generation
- exzellente Mitarbeiter finden, auswählen, trainieren und im Unternehmen halten
- schadensbegrenzende Strategien: Umgang mit Low Potentials
- Entwicklung von Verantwortung und unternehmerischem Denken
- Schaffen und Pflegen einer Arbeitgebermarke: Employer Branding
- Duale Führungssysteme: Menschen und Zahlen lenken
- Erstellen eines Masterstellenplan und Personalentwicklungsplan
- Vorbildfunktion: Vorleben statt Anweisen
- Aufbau von Filialkulturen: Teamgeist statt Gruppendruck
- Mitarbeiterentwicklung durch Delegation und Wissensmanagement
- Führungsleistung messen: Kennzahlen, die Führungsqualität offenlegen
- Stressprävention für Führungskräfte und Mitarbeiter

# Marketing – anders Denken bringt neue Kunden

## Teil 2: 09. bis 11. November 2017

### Marketing – erfolgreiche Strategien zur Kundengewinnung, -bindung und -rückgewinnung

- Filialleiter als Beziehungsmanager im Kunden- und Arbeitsmarkt
- ohne Employer Branding kein Customer Branding
- ohne Wissensmanagement keine Kundenbindung
- Markenbildung im Kontext Kundenbindung: 7P-Methode im Reisebüro
- Empfehlungsmarketing: Standortbestimmung, Konzeption und Umsetzung
- Positionierung: Herausstreichen von Alleinstellungsmerkmalen
- Benchmarking: Maßstäbe setzen – Trendsetting oder Trendfollowing
- Identifikation potentieller Stilgruppen, Zielgruppen und Zielgruppeninhaber
- Chancenmodelle: „Das Geschäft liegt immer noch auf der Straße!“
- Nachhaltigkeit durch strategische Kundenbindung
- Strukturen für Wachstum planen und umsetzen
- Marketingleistung messen: Kennzahlen, die Marketingqualität offenlegen

# Umsetzung mit Methode

## Teil 3: 25. bis 27. Jänner 2018

### vom WOLLEN zum TUN

- ohne Zieldefinition kein Erfolg
- Methoden zur Identifikation verbesserungsfähiger Bereiche
- Konzeption und Umsetzung von Veränderungen
- Betriebswirtschaftliches Basiswissen für Filial- und Abteilungsleiter
- Controlling-Rolle versus Führungs-Rolle
- Trends: Kennzahlen zukunftsorientiert interpretieren
- Standards zur Eliminierung von Such- und Aufräumzeiten
- Zielvereinbarungen nachhaltig gestalten
- Führen über Zielvereinbarungen
- Problemfeld: Wissensaustausch im Reisebüro
- systematische Umsetzung: ZAK oder BMDC
- Erfahrungsdilemma oder Komfortzonen verlassen
- Umsetzungsleistung messen: Monitoring versus Controlling

# Effizientes Krisenmanagement

## Teil 4: 01. bis 03. März 2018

### Krisen-, Konflikt- und Beschwerdemanagement

- Mitarbeiter- und Kundenbindung über Early Warning Systems
- Passgenaue Interventionen in schwierigen Situationen
- Systematische Kundenbindung über aktives Beschwerdemanagement
- Differenzierung: Problem – Einwand – Konflikt – Krise – Reklamation
- Konflikte im Team, im Unternehmen und mit Kunden
- Einfluss- und Interessensbereich
- Bereichsübergreifendes Konfliktmanagement
- Erkennen und Vorbeugen: Mobbing
- Konfliktkompetenz messen

# Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung

## Teil 5: 26. bis 28. April 2018

### Das Kind tut, was die Eltern tun, und nicht was sie sagen!

- klare Definition der Vorbildrolle: der Filialleiter als Coach
- Hitliste der Ertragspotentiale: Abschlussquoten, Zusatzverkäufe, ...
- Hitliste mangelnder Verkaufskompetenz: Verhalten, Motivation, Technik, ...
- Kundenprofile ändern sich täglich: vertikal und horizontal
- ohne Wertschätzung keine Wertschöpfung
- Einfluss und Möglichkeiten des Internets: auch ROPOs buchen im Reisebüro
- Leistungsbewusstsein als Basis für Beratungshonorare
- Verkauf von Premium-Produkten: aus Mr. Sale wird Mr. Quality
- Preis-Kommunikation inkl. Nullrabatt-Argumentation
- Wir verkaufen Beratung und nicht Reisen?!
- Rabatt-Strategien abseits von Prozenten
- Verkaufsleistung messen: Kennzahlen, die Verkaufsleistung offenlegen



## 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:

€ 3.090,- pro Teilnehmer exkl. USt.

#### für Nicht-Mitglieder:

€ 3.490,- pro Teilnehmer exkl. USt.

inkludiert: Leadership-Check, Training, Unterlagen, Zertifizierung, Seminar Getränke, 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.

### 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.

### 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.







#### **Impressum**

TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH  
Kratochwilestraße 4, 1220 Wien

Tel.: 01/317 25 00-73980, 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.