

ÖRV-Akademie 2009

Leadership im Reisebüro

Wir danken den Sponsoren:



AirPlus

Business Travel Management

Unterm Strich effizienter



**EUROPÄISCHE
REISEVERSICHERUNG**



WIR SIND DABEI



Editorial



Seit langem steht das Thema Ausbildung im Mittelpunkt der ÖRV Verbandsaktivitäten.

Nach dem erfolgreichen Start der ÖRV Akademie 2 freue ich mich besonders, dass der ÖRV in Kooperation mit dem TTC die ÖRV Akademie 3 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 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 höchste Priorität einräumen.

Ich wünsche der ÖRV Akademie 3 einen erfolgreichen Verlauf, den Teilnehmern viel Erfolg bei der Absolvierung der Akademie und freue mich am Lehrgangsende, die Absolventen mit Diplomen auszeichnen zu dürfen.

Mag. Norbert Draskovits
Präsident

Ziel

Die kontinuierlich schnellere Veränderung von Rahmenbedingungen fordert die Mitarbeiter an der Verkaufsfrent immer intensiver. Filialleiter sind gezwungen, zusätzlich zum Tagesgeschäft ihre Führungsrolle wesentlich stärker wahrzunehmen. Sie sind gefordert, einerseits ihren Mitarbeitern ein motivierendes Vorbild zu bieten, und andererseits unternehmerische Fähigkeiten zu entwickeln und umzusetzen. Die klare Definition von Führungsaufgaben und deren praxisorientierte Anwendung stellen das Rückgrat der ÖRV-Akademie 2009 dar. In allen Modulen wird ein Bezug zu aktiver Markteroberung und professionellem Krisenmanagement bewusst forciert. Die Teilnehmer überprüfen nicht nur bestehendes Führungspotential, 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 des ersten Moduls einen computerunterstützten Check, der dem Einzelnen individuell zeigt, wo er ansetzen muss, um Fertigkeiten, Kompetenzen, Wertvorstellungen und Verhaltenspräferenzen optimal für seinen persönlichen und den wirtschaftlichen Erfolg der von ihm geführten Verkaufsorganisation einsetzen zu können.

ÖRV Kamingsgespräch

In einem abendlichen Kamingsgespräch wird der Präsident des ÖRV mit den Teilnehmern über die aktuelle Situation und die Zukunft der Reisebranche diskutieren.

Abschluss mit Diplom

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

Seminarleitung

Markus Ehrensberger

20 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. Ausgebildeter Change-Manager. Ausbildung am Institut für Logotherapie & Existenzanalyse nach V. E. Frankl. Lehrbeauftragter an der Fachhochschule für Tourismus und am Institute for Tourism and Hotel Management in Salzburg.



Teil 1: 17. bis 19. September 2009

Innovative Führung und Organisation von Verkaufseinheiten

- der Filialleiter als Personalentwickler
- die richtigen Mitarbeitern auswählen, entwickeln und halten
- duale Führung: Leader und Manager
- Kompetenzportfolio: verbesserungsfähige Bereiche identifizieren
- Vorbildfunktion: Vorleben statt Anweisen
- Teamgeist statt Gruppendruck
- Aufbau von Filialkulturen
- Mitarbeiterentwicklung durch Delegation
- Stammkundengewinnung über stabile Teams
- Nutzung oder Verschwendung von Mitarbeiterressourcen
- Krisenmanagement im Personalbereich

Teil 2: 08. bis 10. Oktober 2009

Marketing „Total customer focus“

- Grundprinzipien der Markteroberung
 - Standortbestimmung und Focal Pointing: Analyse
 - Positionierungschance in lokalen Märkten
 - Benchmarking: Maßstäbe setzen und sich am Besten orientieren
 - Innovative Marktanalyse und Identifikation potentieller Zielgruppen
 - Mit Trends und Szenarien umgehen
 - Beziehungsmanager schaffen dynamische Empfehlungsnetzwerke
 - Zielgruppenanalyse und –ansprache über Zielgruppeninhaber
 - Erarbeiten von Alleinstellungsmerkmalen
 - Chancenmodelle: „Das Geschäft liegt immer noch auf der Straße!“
 - After-Sales-Strategien, die Kunden emotional binden
 - Vom Mitarbeiter zum Mitunternehmer
-

**Anmeldeschluss:
1. Juli 2009**

Teil 3:
19. bis 21. November 2009

Zielerreichung mit Methode

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen
- Trends: Kennzahlen zukunftsorientiert interpretieren
- PDCA: Der optimale Arbeitsplatz
- Projekt-Management und -coaching
- Zielvereinbarung mit Mitarbeitern
- Konkretisierung von Veränderungsthemen
- Erstellung von systemischen Ausbildungsplänen für Mitarbeiter
- Präsentation: Ziel - Aktion - Kennzahlen
- Arbeit an Gewohnheitsprozessen
- Kontrollmethoden der Zielerreichung

Teil 4: 28. bis 30. Jänner 2010

Verkauf durch Vorbildwirkung

- Kundenprofile und Verkaufsstrategien im Wandel
- Wertschöpfungsorientierter Verkauf
- Einfluss und Möglichkeiten des Internets
- Kreislauf: Vertrauen – Bedarfsanalyse – Präsentation – Abschluss
- Vom potentiellen Kunden zum Stammkunden
- Verkauf von Premium-Produkten
- Preis-Kommunikation inkl. Nullrabatt-Argumentation
- Abschlusstechnik neu
- Aktiver Zusatzverkauf bringt Stammkunden
- Rabatt-Strategien abseits von Prozenten

Teil 5: 18. bis 20. Feber 2010

Konflikt- und Beschwerdemanagement

- Differenzierung: Konflikt- versus Krisenmanagement
- Chancen in Konflikt- und Krisenphasen
- Innere und äußere Konflikte
- 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

Teil 1: 17. bis 19. September 2009
Teil 2: 08. bis 10. Oktober 2009
Teil 3: 19. bis 21. November 2009
Teil 4: 28. bis 30. Jänner 2010
Teil 5: 18. bis 20. Feber 2010

Jeder Teil beginnt am 1. Tag (Donnerstag) um 12.45 Uhr und endet am 3. Tag (Samstag) um 12.45 Uhr.

Seminarhotel

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



Teilnahmegebühr

für ÖRV Mitglieder: € 2.680,- pro Teilnehmer exkl. USt.
für Nicht-Mitglieder: € 2.980,- pro Teilnehmer exkl. USt.
Enthalten sind bei individueller Anreise und Übernachtung:
Seminargetränke, Kaffeepausen und Mittagessen, Arbeitsmaterial, Unterlagen, Prüfungsunterlagen und Zertifikat.
Übernachtung im Seminarhotel bei Bedarf:
€ 86,- zzgl. USt. pro EZ/ÜF pro Nacht.

Anmeldung / Information

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



Die ÖRV Akademie

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

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. Wir bitten um prompte Zahlung ohne Abzug auf das Konto 09654269100 bei der Bank Austria Creditanstalt, BLZ 12000. IBAN: AT481100009654269100. BIC: BKAUATWW

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.

Impressum

TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH,
Augasse 5-7, 1090 Wien, Telefon: 01/317 25 00-372,
Fax: 01/319 93 67-372, 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.