

## ÖRV-Serie „Qualitäts-Offensive im Reisebüro“

### 4. Teil: Das 70/20/10-Modell:

#### Wie Sie Weiterbildung effektiver gestalten

In Zeiten der Digitalisierung und des Wandels von Kundenbedürfnissen wird der Job im Reisebüro immer herausfordernder. Wie Sie mit effizienter Weiterbildung und konsequentem Wissenstransfer am Ball bleiben und für Ihre Kunden kostbare Mehrwert-Vorteile gegenüber dem Online-Mitbewerb schöpfen, verraten die ÖRV-Experten im 4. Teil der Serie „Qualitäts-Offensive im Reisebüro“.

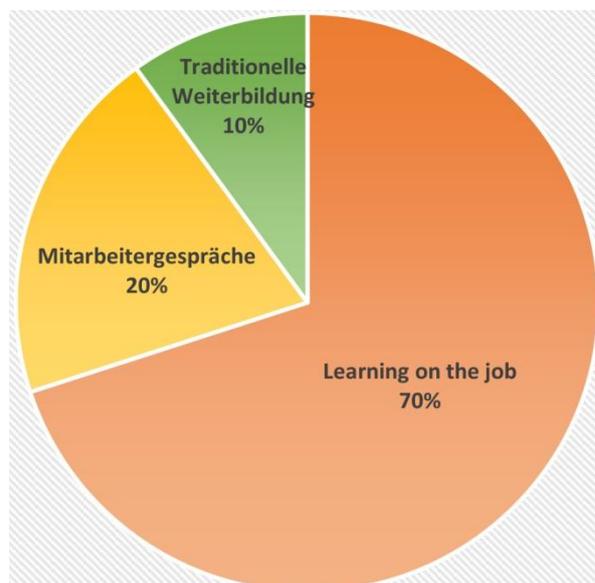
Zu keiner Zeit hatte der Slogan vom lebenslangen Lernen so viel Bedeutung wie jetzt. Nicht nur die technischen Entwicklungen und die vielfältigen Systeme am Counter fordern jeden Mitarbeiter heraus, sondern auch sich ständig ändernde Regelungen. Stichworte: Pauschalreisegesetz, DSGVO. Nur wer gewillt ist, sein kundenorientiertes Fachwissen laufend zu erweitern, wird den täglichen Herausforderungen im Job gerecht.

Wie Weiterbildung ohne Belastung und sogar mit Spaß erfolgen kann, erfahren Sie hier:

#### Mehr Effizienz mit dem 70/20/10 Modell

Früher bedeutete Weiterbildung ganztägiges Training abseits des Arbeitsprozesses. Vorteil: intensive Wissenserfassung. Nachteil: zeit- und personalintensiv. Immer mehr Unternehmen wenden daher neue Lernmodelle an.

Das moderne 70/20/10 Modell sieht zum Beispiel nun eine wesentlich flexiblere Knowhow-Vermittlung vor:



- **„Learning on the job“.** 70 Prozent der Wissenserweiterung geschieht im täglichen Tun

- **Kommunikation untereinander / Mitarbeitergespräche:** 20 Prozent erfolgt im direkten beruflichen Umfeld – etwa durch den regelmäßigen Austausch der Kolleginnen und Kollegen untereinander sowie in Mitarbeitergesprächen mit den Führungskräften.

- **Seminare, Schulungen, Lektüre:** Nur noch 10 Prozent des Lernaufwands entfallen auf traditionelle Formen der Wissensvermittlung. Dennoch ist das klassische Schulungsprogramm nicht zu vernachlässigen. Veranstalter, Reedereien und Fluglinien bieten zahlreiche

zeitgemäße Formen an – von Frühstückseminaren über „Hautnah“-Veranstaltungen bis zu Seminarreisen zu allen Kontinenten.

## So schöpft das gesamte Unternehmen Vorteile aus der Weiterbildung einzelner Mitarbeiter

Damit sich das 70/20/10-Lernmodell effizient in die berufliche Praxis integrieren lässt, empfiehlt es sich, die Lernprozesse im Unternehmen zu institutionalisieren.

Beispiele:

- **Wissen teilen:** Wenn die Teilnehmer einer Seminarreise zurückkommen, macht es Sinn, die Erfahrungen mit den Kolleginnen und Kollegen zu teilen. Manche Firmen etablieren eigene Wissensdatenbanken.
- **Micro learning:** Destinationswissen kann auch in kleinen Häppchen oder in Form von Quiz spielerisch an die Mitarbeiter etwa mit firmeninternen Apps vermittelt werden.
- **Zielorientierte Mitarbeitergespräche:** Klar strukturierte Gespräche zwischen Führungskräften und Mitarbeitern helfen dabei, die individuellen Stärken der einzelnen Teamplayer zu fördern. Mit Hilfe von persönlichen Ziel- und Entwicklungsplänen erfolgt diese Förderung noch punktgenauer und kann zudem die Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen.
- **Vorbildwirkung der Vorgesetzten:** Ausschlaggebend für den Erfolg des 70/20/10-Lernmodells und eine erhöhte Lernbereitschaft der Mitarbeiter ist die Motivation durch die Führungskräfte und Eigentümer des Unternehmens.

„Nur wenn die Vorgesetzten mit gutem Beispiel voran gehen und selbst Lernangebote in den Arbeitsalltag integrieren, wird sich stetige Weiterbildung durchsetzen und die Reisebranche zukunftsfähig bleiben,“ betont Lisa Weddig, Geschäftsführerin der TUI Austria Holding. „Eine wesentliche Führungsaufgabe ist dabei auf einen funktionierenden Austausch und eine entsprechende Feedbackkultur zu achten.“

---

### Das haben Sie bisher versäumt:

1. Teil: **Was macht einen guten Reisebüro-Mitarbeiter aus?**
2. Teil: **11 Tipps für wertvolle Kundengespräche im Reisebüro**
3. Teil: **9 Tipps, wie Sie neue Top-Mitarbeiter für Ihr Reisebüro gewinnen**

Die bisherigen Folgen finden sie auf [www.oerv.at](http://www.oerv.at)

### Das erfahren Sie in den weiteren Folgen unserer Serie:

5. Teil – Social Media im Reisebüro
6. Teil – Gute Argumente für das Beratungshonorar und die kundenfreundliche Umsetzung
7. Teil – Der Mehrwert des Reisebüros im Überblick