

ÖRV-Akademie 2011

Leadership im Reisebüro



Wir danken den Sponsoren:

Wir danken den Sponsoren:



STAR ALLIANCE MEMBERS

AirPlus



ruefa 

KUONI



... und Sie bestimmen,
wo's langgeht.

Editorial



Seit langem steht das Thema Ausbildung im Mittelpunkt der ÖRV-Verbandsaktivitäten. Nach dem erfolgreichen Start der ÖRV-Akademie freue ich mich besonders, dass der ÖRV in Kooperation mit dem TTC die bereits fünfte 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 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 5 einen erfolgreichen Verlauf, den Teilnehmern viel Erfolg bei der Absolvierung der Akademie und freue mich, die Absolventen am Lehrgangsende mit Diplomen auszeichnen zu dürfen.

Mag. Norbert Draskovits
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 2011 dar. In allen Modulen wird ein Bezug zu aktiver 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

22 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 Teammitgliedern 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.



Dynamische Führung

Teil 1: 13. bis 15. Oktober 2011

Dynamische Führung von Verkaufseinheiten

- Der Filialleiter als Personalentwickler
- Die richtigen Mitarbeitern auswählen, entwickeln und halten
- Duale Führungssysteme: Menschen und Zahlen
- Vorbildfunktion: Vorleben statt Anweisen
- Aufbau von Fialiakulturen: Teamgeist statt Gruppendruck
- Mitarbeiterentwicklung durch Delegation
- Empfehlungsmarketing: Stammkundengewinnung über stabile Teams
- Nutzung oder Verschwendung von Mitarbeiterressourcen
- Krisenmanagement im Personalbereich

Marketing – erfolgreiche Strategien

Teil 2: 17. bis 19. November 2011

Marketing – erfolgreiche Strategien zur Kundengewinnung und -bindung

- Grundprinzipien der Markteroberung
 - Empfehlungsmarketing: Standortbestimmung und -Analyse
 - Positionierung: Herausstreichen von Alleinstellungsmerkmalen
 - Benchmarking: Maßstäbe setzen
 - Identifikation potentieller Zielgruppen und Zielgruppeninhaber
 - Mit Trends und Szenarien umgehen
 - Beziehungsmanager schaffen Empfehlungsnetzwerke
 - Chancenmodelle: „Das Geschäft liegt immer noch auf der Straße!“
 - After-Sales-Strategien, die Kunden emotional binden
-

Umsetzung mit Methode

Teil 3: 26. bis 28. Jänner 2012

Umsetzung mit Methode – den inneren Schweinhund besiegen

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen für Reisebüros
- Trends: Kennzahlen zukunftsorientiert interpretieren
- PDCA und TWI: der optimale Arbeitsplatz
- Zielvereinbarungen gestalten
- Konkretisierung von Veränderungsthemen
- HRDP: Erstellung von systemischen Ausbildungsplänen für Mitarbeiter
- Präsentation: Ziel - Aktion - Kennzahlen
- Arbeit an Gewohnheitsprozessen oder Komfortzonen verlassen
- Kontrollmethoden der Zielerreichung

Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung

Teil 4: 01. bis 03. März 2012

Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung

- Kundenprofile und Verkaufsstrategien im Wandel
- Wertschätzung bringt Wertschöpfung
- Einfluss und Möglichkeiten des Internets: auch ROPOs buchen im Reisebüro
- Kreislauf: Vertrauen – Bedarfsanalyse – Präsentation – Abschluss
- vom potentiellen Kunden zum Stammkunden
- 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: 22. bis 24. März 2012

Effizientes Krisen-, Konflikt- und 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
- Beschwerde oder Veränderungswunsch
- Kundenbindung über aktives Beschwerdemanagement

Termine

Jeweils Donnerstag von 12.45 Uhr bis Samstag 12.45 Uhr.

- Teil 1: 13. bis 15. Oktober 2011
- Teil 2: 17. bis 19. November 2011
- Teil 3: 26. bis 28. Jänner 2012
- Teil 4: 01. bis 03. März 2012
- Teil 5: 22. bis 24. März 2012



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.

inkludiert: Leadership-Check, Training, Unterlagen, Zertifizierung, Seminar-
getränke, Kaffeepausen und Mittagessen

exkludiert: Anreise und Übernachtung, im Seminarhotel bei Bedarf: € 83,-
zzgl. USt. pro EZ/ÜF pro Nacht



Anmeldung / Information

Christian Widerna / Office Manager
TTC Training Center GmbH
Email: info@ttc.at
Telefon: 01/317 25 00-73372
Fax: 01/319 93 67-372

**Anmeldeschluss:
1. Juli 2011**

Die ÖRV-Akademie

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

Mindestteilnehmerzahl

Die Mindestteilnehmerzahl beträgt 10 Personen, maximal können 15 Perso-
nen 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 Teil-
nahme einer Ersatzperson.



Impressum

TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH

Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien

Tel.: 01/317 25 00-73372, 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.