

ÖRV-Akademie 2022

Leadership im Reisebüro



ÖRV-Akademie 2022

Wir danken den Sponsoren



KUONI

Austria
JAHN 
REISEN

D&R
Touristik

ruefa 

Europäische 
Reiseversicherung


MEIERS
WELTREISEN



ÖRV Österreichischer
ReiseVerband

ÖRV-Akademie 2022

Editorial

Auch das kommende Jahr wird für die Tourismusbranche kein einfaches werden – umso wichtiger ist es, in volatilen Zeiten wie diesen, in Aus- und Fortbildung zu investieren. Wir vom ÖRV freuen uns, dass die bewährte Zusammenarbeit mit dem TTC auch im Jahr 2022 fortgesetzt werden kann. Die (übrigens bisher immer ausgebuchten) hochqualitativen Lehrgänge für den touristischen Nachwuchs stellen sicher, dass der notwendige Mehrwert bei der Reisebuchung sowohl für die Kunden als auch für die Inhaber generiert werden kann.

Wir alle wissen, dass die Qualität unserer Mitarbeiter*innen DER Schlüssel für Erfolg oder leider auch Misserfolg unserer Branche ist – nehmen wir also gemeinsam die Chance wahr, sie zu „Stars“ im Reisebüro zu formen.

Den Teilnehmer*innen der ÖRV Akademie viel Erfolg bei der Bewältigung der vielfältigen Aufgaben der Zukunft!



Mag. Eva Buzzi
Präsidentin des ÖRV



Die ÖRV-Akademie ist eine Kooperation des
TTC Training Center mit dem
Österreichischen ReiseVerband.

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.

Unser Informationsblatt zur Datenverarbeitung ist unter ttc.at/datenschutz abrufbar. 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.

ÖRV-Akademie 2022

Ziele, Zielgruppe, Termine, Vorbereitung, Abschluss

Erfolgsgeschichte

Vor 18 Jahren, am 13. September 2007 startete die erste ÖRV-Akademie. Wie alle darauffolgenden Akademien war schon die Erste mit 15 Teilnehmern ausgebucht. Nur im Vorjahr fanden parallel zwei ÖRV-Akademien pandemiebedingt online und daher auf jeweils zehn Teilnehmer begrenzt statt. Seit der ersten ÖRV-Akademie haben 215 Touristiker, allesamt starke Führungspersönlichkeiten der Reisebranche, absolviert.

Ziele

Aus der Praxis für die Praxis. Top-Reisebüros brauchen Top-Mitarbeiter_innen, und für diese Top-Führungskräfte. Von Führungskräfte der Touristik wird höchste Flexibilität gefordert, sie müssen beinahe alltäglich mit nicht vorhersehbaren Krisen umgehen und reagieren. Filialleiter sind als Personalentwickler gefordert und müssen ihre Rolle als aktive Marketer und Manager von Kundenbeziehungen erfüllen.

Neben der Vermittlung einiger nützlicher Führungsinstrumente liegt der Schwerpunkt in allen Modulen auf der Verbesserung von Personalqualität, Kundenbindung und professionellem Krisenmanagement.

Die Teilnehmer reflektieren nicht nur ihr Führungsverhalten, sondern entwickeln sich persönlich und unternehmerisch weiter, um den immer schnelleren Veränderungen am Kunden- und Arbeitsmarkt gewachsen zu sein.

Alle Inhalte sind im Reisebüro oder beim Reiseveranstalter sofort umsetzbar.

Zielgruppe

Die – maximal 15 – Teilnehmer setzen sich aus aktiven und potenziellen Führungskräften im Reisebüro, beim Reiseveranstalter oder bei Fluglinien zusammen.

Termine

Die ÖRV-Akademie findet in fünf aufeinanderfolgenden, miteinander inhaltlich abgestimmten Modulen statt, jeweils von Donnerstag Mittag bis Samstag Mittag:

- Modul 1: 20. – 22. Jänner 2022
- Modul 2: 10. – 12. Februar 2022
- Modul 3: 31. März – 2. April 2022
- Modul 4: 21. – 23. April 2022
- Modul 5: 12. – 14. Mai 2022

Leadership-Check zur Vorbereitung

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.

Abschluss mit Diplom

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

ÖRV-Akademie 2022

Modul 1 und 2, Inhalte und Schwerpunkte

Seminarleitung

alle Module

Markus Ehrensberger



Seminarleitung seit der ersten Durchführung der ÖRV-Akademie im Jahr 2007. Konzipiert und entwickelt diese aufbauend auf Erfahrungen aus vorangegangenen ÖRV-Akademien und der Reiseindustrie, sodass die jeweils aktuelle ÖRV-Akademie die beste aller ist. Unterstützt die Absolventen-Community mit seinem breiten Wissen und Erfahrungsschatz.

30 Jahre Management-Erfahrung in der Reisebranche im In- und Ausland. Entwicklung und Umsetzung von Vertriebsstrategien. Führung von Teams unterschiedlicher Bildungsstandards. 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.

Inhalte Modul 1

20. – 22. Jänner 2022

Dynamische Führung im Reisebüro – entwickeln statt abwickeln

- Top Mitarbeiter anwerben und halten
- Führungsrolle statt Führungsfunktion
- Motivation oder Demotivation
- Umgang mit schwachen Leistungen
- Eigeninitiative und Verantwortung
- Employer Branding
- Erstellen eines Personalentwicklungsplan
- Vorbildfunktion: Vorleben statt Anweisen
- Teamgeist statt Gruppendruck
- Delegation und Wissensmanagement
- Kennzahlen, die Führungsqualität offenlegen
- Stressprävention

ÖRV-Akademie 2022

Modul 3 und 4, Inhalte und Schwerpunkte

Inhalte Modul 2

10. – 12. Februar 2022

Marketing – anderes Denken bringt neue Kunden – Kunden gewinnen statt verwalten

- Beziehungsmanagement
- Arbeitgebermarke versus Kundenmarke
- Wissensmanagement und Beratungsqualität
- Markenbildung: 7P-Methode im Reisebüro
- Empfehlungs- und Reputationsmarketing
- Alleinstellungsmerkmale: UEP, UAP, USP
- Trendsetting oder Trendfollowing
- Chancenmodelle: Stilgruppen und Zielgruppen
- Das Geschäft liegt immer noch auf der Straße!
- Strategische Kundenbindung
- Wachstum planen und umsetzen
- Kennzahlen, die Marketingqualität offenlegen

Inhalte Modul 3

31. März – 2. April 2022

Umsetzung mit Methode – realisieren statt aufschieben

- Ohne klare Ziele kein Erfolg
- Identifikation verbesserungsfähiger Bereiche
- Um-/Durchsetzung von Veränderungen
- Betriebswirtschaftliches Basiswissen
- Controlling oder Führung
- Eliminierung von Such- und Aufräumzeiten
- Führen über Zielvereinbarungen
- Wissensorganisation im Reisebüro
- systematische Umsetzung
- Erfahrungsdilemma oder Komfortzonen
- Kennzahlen: Monitoring versus Controlling

ÖRV-Akademie 2022

Modul 5, Inhalte und Schwerpunkte, Seminarleitung

Inhalte Modul 4

21. – 23. April 2022

Effizientes Krisenmanagement – agieren statt abwarten

- Frühwarnsysteme
- Interventionsstrategien
- Aktives Beschwerdemanagement
- Akquise über Reklamationsmanagement
- Differenzierung: Problem – Einwand – Konflikt – Krise – Reklamation
- Konflikte im Team, im Unternehmen und mit Kunden
- Einfluss- und Interessensbereich
- Bereichsübergreifendes Konfliktmanagement
- Erkennen und Vorbeugen: Mobbing
- Kennzahlen oder messbare Konfliktkompetenz

Inhalte Modul 5

12. – 14. Mai 2022

Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung – handeln statt reden

- Vorbild- und Coaching-Rolle
- Leistungsbandbreite im Reisebüro
- Hitliste der Ertragspotentiale
- Hitliste mangelnder Verkaufskompetenz
- Akquise über CRM und Kundenprofile
- Ohne Wertschätzung keine Wertschöpfung
- Einfluss und Möglichkeiten des Internets
- Leistungsbewusstsein und Beratungshonorare
- Verkauf von Premium-Produkten
- Preis-/Leistungs-Kommunikation
- Kundenbindungsstrategien abseits von Prozenten
- Beziehungsmanagement
- Kennzahlen, die Verkaufsleistung offenlegen

ÖRV-Akademie 2022

Teilnahmegebühr, Anmeldung, Hotels, Übernachtung

Seminarhotel A Magdas Hotel ****

für die Module 1 (20. – 22. Jänner 2022)
und 3 (31. März – 2. April 2022)

Wien 2, Laufbergergasse 12
<https://www.magdas-hotel.at/>



Seminarhotel B Hotel Savoyen Vienna****S

für die Module 2 (10. – 12. Februar 2022),
4 (21. – 23. April 2022) und 5 (12. – 14. Mai
2022)

Wien 3, Rennweg 16
<https://www.austria-trend.at/de/hotels/savoyen>



Teilnahmegebühr

- für ÖRV-Mitglieder € 3.190
- für Nicht-Mitglieder € 3.590

pro Teilnehmer für alle Module netto ohne Umsatzsteuer, inklusive Leadership-Check, Unterlagen, Zertifizierung, Seminargetränke, Kaffeepausen und Mittagessen. Nicht inkludiert sind Anreise und Übernachtung.

Information und Anmeldung



bei Christian Widerna
Office Manager
TTC Training Center GmbH
ttc@europaeische.at
+43 1 317 25 00-73980

Anmeldefrist

1. Dezember 2021

Mindestteilnehmerzahl

Die Mindestteilnehmerzahl beträgt 10 Personen, maximal können 15 Personen teilnehmen.

Zahlungsbedingungen

Alle angegebenen Teilnahmegebühren sind netto zuzüglich 20% USt. Die Verrechnung erfolgt nach dem ersten Modul.

Stornobedingungen

Wenn Sie die Teilnahme bis zum 15. Tag vor dem ersten Modul absagen, verrechnen wir 10% der Teilnehmergebühr, danach 80%. Selbstverständlich akzeptieren wir und ohne Zusatzkosten die Teilnahme einer Ersatzperson.