



ÖRV–Lehrgang für Reise-ExpertInnen

von November 2018 bis April 2019
im TTC Training Center in Wien

ÖRV-Lehrgang für Reise-ExpertInnen

- ✓ Neunteiliger umfassender Lehrgang
- ✓ Breites Wissen für Urlaubsexpertinnen und -experten im Reisebüro
- ✓ Aufbauende Inhalte vom Basiswissen bis zur Verkaufspsychologie mit allen Phasen des Reiseverkaufes
- ✓ Je nach Ausbildungs- und Erfahrungsstand drei Einstiegsmöglichkeiten
- ✓ Touristikerfahrene Referenten mit langjähriger Praxis
- ✓ 7 oder 8 mal mittwochabends, 18.00 – 20.50 Uhr
- ✓ Abschluss mit Diplom



Editorial

Das Thema Ausbildung steht unverändert im Mittelpunkt der ÖRV-Verbandsaktivitäten und bleibt auch in der Zukunft ein Schwerpunkt der Branche und des ÖRV.

Der Mehrwert eines Reisebüros kann nur durch bestens geschulte Reiseexpertinnen und Reiseexperten und qualifizierten Führungskräften vermittelt werden. Diesen gehört die Zukunft. Maximal 50 Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben die Möglichkeit, diesen kompakten neunteiligen ÖRV-Lehrgang zu absolvieren. Die Abendkurse finden zwischen November 2018 und April 2019 statt.

Wir laden Sie ein, diese einmalige Chance zu nutzen.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Josef Peterleithner
Präsident



Der ÖRV-Lehrgang von A – Z

Einstieg für Filial- und Regionalleiter mit langjähriger

Einstieg für Mitarbeiter mit einigen Jahren Erfahrung

Einstieg für Touristik-Lehrlinge, Branchenanfänger und Quereinsteiger

Datum	Mittwoch, 07.11.2018	Mittwoch, 21.11.2018	Mittwoch, 12.12.2018	Mittwoch, 16.01.2019
Titel	Reisebüro & Basiswissen	Verkaufsgespräch	Internet	Preisverhandlung
Inhalte & Themen	<ul style="list-style-type: none"> • Alles Flug • Abläufe und Schnittstellen • Reisebürowissen • betriebswirtschaftliche Begriffe • Fluggastrechte • Kunden empfangen und begrüßen 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Phasen des Verkaufsgesprächs und die dazu passenden Fragestellungen • Bedarfsanalyse • das Verkaufsgespräch zielorientiert lenken • Abschlusstechniken • Verhandlungstaktiken 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Erfolgsformel für die Zukunft: Faktor Mensch + Faktor Internet • RoPo-Kunden, vorinformierte Kunden, Suchprozesse • Wo surfen unsere Kunden - Überblick über touristische Websites, Bewertungsportale und deren Nutzung • Social Media Marketing • Wie man Kunden aus dem Internet gewinnt • Online Marketing für Reisebüros • Kunden aus der Nachbarschaft • Auf der ersten Seite in Google • Reputationsmanagement für Reisebüros • Vorteile einer Buchung im Reisebüro sowie Urlauberia 	<ul style="list-style-type: none"> • Gebührenargumentation • Beratungshonorar • Servicepauschale • ist Geiz noch geil? • die Höhe des Reisepreises • Rabattabwehr • Zusatzverkauf (Europäische)

Touristik-Erfahrung und Führungskräfte

Mittwoch, 13.02.2019	Mittwoch, 13.03.2019	Mittwoch, 20.03.2019	Mittwoch, 27.03.2019	Mittwoch, 10.04.2019
Kundenbindung	Beschwerden & Konflikte	Verkaufspsychologie	Mitarbeiterführung & Arbeitsgestaltung	Prüfung & Diplome
<ul style="list-style-type: none"> • Stammkundenansprache • Kundenloyalität • Empfehlungsmarketing • Wiederholungskunde • Nachbetreuung • Kundentypen • Zusatzleistungen • angepasste Kommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaktuskunden • das eigene Verhalten einschätzen • Vorwand - Einwand - Beschwerde • der Kern einer Unzufriedenheit • Umgang mit schwierigen Kunden • Konflikte bewältigen • zielführende Argumentation 	<ul style="list-style-type: none"> • Die eigene Verkaufspersönlichkeit • Ängste abbauen und in fördernde Ressourcen umwandeln • eigene Blockaden erkennen • der Umgang mit Ablehnung • mentale Techniken zur Abgrenzung • Softskills wie Sicherheit, Zuversicht, Vertrauen und Selbstwertgefühl • psychologische Tricks im Verkaufsgespräch 	<ul style="list-style-type: none"> • Faktoren des gesunden Arbeitsumfeldes und der Arbeitsbedingungen • Ressourcenmanagement mit Motivation • Leistungsbereitschaft und Widerstandsfähigkeit gegenüber Belastungen • Wertschätzung und konfliktfreie Kommunikation • psychologische Faktoren der Mitarbeiterführung 	<p>Schriftliche Prüfung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Körpersprache, Stress und Druck: • Verkaufen unter Druck • Stressbewältigung • einige Entspannungstechniken • Motivation für den Alltag • Umgang mit Druck • was die Körpersprache verrät und wie man sie einsetzt • souverän bleiben <p>Anschl. Verleihung der Diplome und Abschiedsfeier</p>

Die Referenten

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. Kundenbindungs-programmen. 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.



Markus Schauer

Selbstständiger Managementberater, Trainer und Coach mit 15 Jahren Erfahrung. Schwerpunkte sind elektronischer Vertrieb und Online-Marketing. Ausgebildeter Mediator und nach ICF-Richtlinien getesteter Coach. Vortragender und Lehrgangleiter bei Managementlehrgängen im Tourismus. Lektor am Universitätslehrgang für Tourismuswirtschaft der Wirtschaftsuniversität Wien. Lehrgangleiter für diverse Marketing-Lehrgänge an der Wifi Österreich. Gewinner Wifi Trainer Award 2008 und 2009. Publikation einer Studie über Travel Search Engines und Hotelpreisvergleichsportale für die ÖHV. HolidayCheck certified Trainer.



Dr. Wolfgang Jäger

Werbe-, Wirtschafts- und zertifizierter Arbeitspsychologe, Businesscoach, dipl. Mentaltrainer und Verhaltens- und Emotions-Profilier. Leitung des Institutes für psychologisches Ressourcenmanagement zum Thema betriebliche Gesundheitsförderung. 25 Jahre Berufserfahrung im Tourismus und anderen Branchen. Zahlreiche Weiterbildungen zu den Themen Arbeits- und Organisationsentwicklung, Gruppendynamik und Kommunikation. Beratungstätigkeiten für Unternehmen im Human Resources Bereich und der betrieblichen Gesundheitsförderung (strategische Personalentwicklung, Persönlichkeitsentwicklung, Führungskräfteentwicklung, Unternehmenskultur, Gruppendynamik, Teamförderung, Kommunikation, Konfliktmanagement, Work-Life-Balance).



Harry Gruber

Buchautor, Trainer, Business & Kommunikationscoach. 18 Jahre Reisebüroerfahrung. Hauptberufliche Tätigkeit Pilot eines Business Jets, internationaler Erfolgstrainer und Coach. International bekannt geworden ist er durch seine spezielle Trainingsmethode, alles auf das Wesentliche zu reduzieren und dadurch einfachste Anwendungsmöglichkeiten für den Alltag zu schaffen, die es jedem Teilnehmer ermöglicht, das Beste für sich herauszuholen. Dabei versteht er es perfekt, die beiden unterschiedlichen Welten der Fliegerei und des Coachings miteinander zu verbinden.



Anmeldung & Informationen



Impressum

TTC Training Center
Unternehmensberatung GmbH
Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien
Telefon: +43/1/317 25 00-73980
Fax: +43/1/319 93 67-73372
E-Mail: ttc@europaeische.at
Web: www.ttc.at
Firmenbuch Nr. FN 194522 m,
UID-Nr.: ATU 15362408.

Die TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH wurde 2000 gegründet und ist ein 100% Tochterunternehmen der zur Unternehmensgruppe der Assicurazioni Generali S.p.A., Triest, eingetragen im Versicherungsgruppenregister der IVASS unter der Nummer 026, gehörenden Europäischen Reiseversicherung AG und das einzige spezifische Trainingsinstitut für touristische Unternehmen.

Ort

Europäische Reiseversicherung / TTC Training Center
1220 Wien, Kratochwjlestraße 4, Seminarzentrum 1. Stock

Zeit

3 Unterrichtseinheiten je Kurstag mit Beginn um 18.00 und Ende um 20.50 Uhr

Teilnehmergebühr

€ 115 pro Person exkl. USt einzeln je Termin bzw. € 535 pro Person exkl. USt für den gesamten ÖRV-Lehrgang

Anmeldung

auf www.ttc.at/ÖRV-Lehrgang
Bitte geben Sie uns Ihren Einstieg bekannt.

Abschluss

nach bestandener Prüfung mit Diplom.
Berechtigt sind alle TeilnehmerInnen mit vollständiger Anwesenheit oder maximal einem versäumten Kurs.

Mindestteilnehmerzahl

Die Mindestteilnehmerzahl beträgt 30 Personen, maximal können 50 Personen teilnehmen.

Zahlungsbedingungen

Die Rechnung wird kurz vor Beginn des Lehrgangs zugesandt und ist sofort zahlbar.

Stornobedingungen

10 % bei Absage bis 15 Tage vorher, danach 80%. Eine Ersatzperson zu Beginn wird akzeptiert. Bei Ausfall an einzelnen Kursen erfolgt kein Ersatz der Teilnehmergebühr.

Der ÖRV-Lehrgang

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

Weitere Informationen

Office Management TTC Training Center: Tugba Tiras und Christian Widerna
+43 1 317 25 00-73980, ttc@europaeische.at



Wissen ist nicht genug, wir müssen Wissen anwenden
können. Der Wille allein reicht nicht, wir müssen handeln.

Bruce Lee

Reisebüro & Basiswissen

Verkaufsgespräch

Internet

Preisverhandlung

Kundenbindung

Beschwerden & Konflikte

Verkaufpsychologie

Mitarbeiterführung

Prüfung & Diplom

7.11.2018

21.11.2018

12.12.2018

16.1.2019

13.2.2019

13.3.2019

20.3.2019

27.3.2019

10.4.2019