

MS EUROPA 2

Legerer Luxus auf höchstem Niveau – Ihre Kunden werden es lieben!

Neu ab Mai 2013!

 **Hapag-Lloyd**
Kreuzfahrten

www.ms-europa2.at

Tagungsort und Kongresshotel:

Therme Laa Hotel & Spa
Thermenplatz 3, 2136 Laa a. d. Thaya

Kongressgebühr:	bei Buchung bis 15. März 2013	bei Buchung ab 16. März 2013
Kongressteilnahme:	€ 290,- p. P.	€ 320,- p. P.
Package-Preis		
1 Übernachtung im EZ	€ 390,- p. P.	€ 430,- p. P.
Package-Preis		
1 Übernachtung im DZ	€ 310,- p. P.	€ 360,- p. P.
Package-Preis EZ		
Teilnehmer ÖRV Akademie 6	€ 320,- p. P.	
Package-Preis DZ		
Teilnehmer ÖRV Akademie 6	€ 260,- p. P.	

Anmeldungen bitte bis spätestens 5. April 2013
ausschließlich über unsere Homepage www.oerv.at

WIR DANKEN UNSEREN SPONSOREN

Air Plus	Niederösterreich Werbung
Allianz Global Assistance	ÖRV Kreuzfahrt Ausschuss
Amadeus	Ruefa Reisen
Europäische Reiseversicherung	Therme Laa Hotel & Spa
Hapag-Lloyd Kreuzfahrten	TUI Österreich



HOFBURG Vienna, Heldenplatz
Postfach 113, 1014 Wien
Tel.: +43/1/532 26 91
Fax: +43/1/535 64 26
office@oerv.at, www.oerv.at

 Österreichischer
Reisebüro
Verband

Natur, Kultur & erlesene Weine

Urlaub in Niederösterreich
www.niederoesterreich.at

NIEDERÖSTERREICH
HINEIN INS LEBEN.



Ein Resort zum Wohlfühlen...


hotel & spa

www.therme-laa.at

53. ÖRV FRÜHJAHRSKONGRESS
„DIE ULTIMATIVE FRAGE“
18. und 19. April 2013
Therme Laa

www.oerv.at



Dr. Josef Peterleithner
Präsident ÖRV

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich freue mich, Sie in der Therme Laa bei unserem 53. ÖRV Kongress zum Thema „Die ultimative Frage“ begrüßen zu dürfen.
Manche werden sich fragen, warum der ÖRV das Kongressmotto „Die ultimative Frage“ gewählt hat. Sind die letzten Tage des Reisebüros vielleicht schon angebrochen? Im Gegenteil! Die ultimative Frage bzw. das damit in Verbindung stehende Net Promoter System soll durch konsequente Kundenausrichtung ein nachhaltiges profitables Wachstum im Reisebüro sicherstellen. NPS ist eine Methode, durch die die Kundenorientierung effizient gemessen werden kann und die Anzahl der loyalen Kunden signifikant gesteigert wird. Führende Dienstleister wenden schon seit Jahren weltweit diese Methode erfolgreich an. Auch wir werden uns beim Kongress mit diesem Thema beschäftigen.
So wie uns hinkünftig Themen wie Kundenorientierung oder nachhaltiges profitables Wachstum begleiten werden, so trifft dies auch auf Nachhaltigkeit im Tourismus zu. Wir wollen beitragen, dass eine intakte Umwelt als Existenzgrundlage des Tourismus nicht nur für uns, sondern auch für unsere nachfolgenden Generationen erhalten bleibt.
Zum dritten Mal stand der Wert des Reisebüros im Mittelpunkt einer reichweitenstarken und überregionalen Imagekampagne. Durch humorvolle Geschichten im Zusammenhang mit Reisen haben wir darauf aufmerksam gemacht, dass es sich lohnt im Reisebüro zu buchen. „Wir machen Urlaub – perfekt! Individuell. kompetent, sicher“. Das soll auch in Zukunft so bleiben. Dazu möchten wir auch bei diesem Kongress wertvolle Anregungen und Impulse geben.
In diesem Sinne wünsche ich Ihnen bei einem hochkarätigen Tagungsprogramm einen interessanten Informations- und Gedankenaustausch und freue mich, möglichst viele ÖRV Mitglieder in Laa an der Thaya begrüßen zu dürfen.

Tagungsort:
Laa an der Thaya, Therme Laa Hotel & Spa

Kongressmoderation:
Dr. Josef Peterleithner

DONNERSTAG, 18. APRIL 2013

- 10:00 – 12:00 Uhr **53. ÖRV Generalversammlung**
- 12:00 – 13:30 Uhr Pause
- 13:30 – 14:00 Uhr Eröffnung und Begrüßung
durch die offiziellen Vertreter
- 14:00 – 15:00 Uhr **„Künftige Businessmodelle der Veranstalter“**
TUI Deutschland / CEO Christian Clemens
- 15:00 – 16:00 Uhr **„Die ultimative Frage“**
Remo Masala / Kuoni Schweiz
- 16:00 – 16:30 Uhr Pause auf Einladung
der Europäischen Reiseversicherung
- 16:30 – 17:10 Uhr **„Die Airline Touristik-Offensive“**
Patrick Pötzsch / Leiter Touristikvertrieb Lufthansa
Christina Debbah / Vice President
Global Sales & Distribution Austrian
- 17:10 – 18:00 Uhr **„Die ultimative Frage – ein philosophischer Exkurs“**
DDr. Clemens Sedmak
- 19:30 Uhr Aperitif
Anschließend Abenddinner auf Einladung
der Therme Laa
- Ab 22:00 Uhr Amadeus-Wein-Bar

FREITAG, 19. APRIL 2013

- 09:00 – 09:15 Uhr **„Weinviertel mittendrin“**
mit Schwerpunkt Landesausstellung 2013
Hannes Weitschacher /
Destinationsmanager Weinviertel
- 09:15 – 11:00 Uhr **„Rosinenpicker, Diven, Regenschirm – wie führe ich Verkäufer optimal“**
Prof. Dr. Karl Pinczolit / FH Wiener Neustadt
Anschließend Podiumsdiskussion mit Vertreter
Veranstalter, Kreuzfahrt und Vertrieb.
Moderation: Mag. Christopher Norden
- 11:00 – 11:30 Uhr Pause auf Einladung von Allianz Global Assistance
- 11:30 – 12:00 Uhr **„Hotelier und Reisebüros – gemeinsame Herausforderungen?!“**
Michaela Reitterer / ÖHV Präsidentin
- 12:00 – 13:00 Uhr **„Grenzen überwinden“**
Claudia Lösch / Gesamtweltcup-Siegerin
und Gewinnerin von Goldmedaillen bei den
Winterparalympics, mehrfache „Österreichs
Behindertensportlerin des Jahres“
- Kongressende mit anschließendem Würstlbuffet
auf Einladung von TUI Österreich