



Ich freue mich, Sie in Krems bei unserem 46. Kongress zum Thema „Nur der Kunde zählt“ begrüßen zu dürfen.

Der Erfolg des Produktes „Reise“ wird künftig stärker im Reisebüro entschieden. Die größten Chancen für die Zukunft der Reisebüros bestehen darin, die Beratung zu verbessern, die Dienstleistung konsequent auszuweiten und die Angebote noch stärker an die Bedürfnisse der Kunden anzupassen. Einer konsequenten Kundenorientierung entspricht sicher nicht, für den Kunden das preisgünstigste Angebot zu suchen, sondern es wird vielmehr darauf ankommen, den individuellen Urlaubsbedürfnissen der Kunden bestmöglich gerecht zu werden.

Der Aufbau eines tragfähigen Vertrauensverhältnisses zu den Kunden und kompetente Mitarbeiter sind hiezu unabdingbar notwendig. Damit wird auch beim Kunden das Verständnis steigen, wenn wir künftig eine entsprechende Gebühr für unsere Leistung verrechnen. Leicht gesagt, aber offensichtlich schwierig bei der Umsetzung ist dabei auch die Notwendigkeit die Kundenorientierung im gesamten Unternehmen sicherzustellen.

Ich freue mich, dass es uns auch diesmal gelungen ist, hochkarätige internationale und nationale Referenten für unseren Kongress zu gewinnen und wünsche uns allen einen spannenden und interessanten Frühjahreskongress 2005.

Annemarie Richard
Präsidentin des ÖRV

TAGUNGSPROGRAMM

Kongressmoderation: Dr. Josef Peterleithner

TAGUNGSORT:

Steigenberger Avance Hotel Krems

DONNERSTAG, 31. MÄRZ 2005

- 14.00 Uhr** ÖRV Vorstandssitzung
- 15.00 Uhr** ÖRV Generalversammlung
- 16.00 Uhr** Kaffeepause
auf Einladung von World of TUI
- 16:30 Uhr** Eröffnung Kongress
Landesrätin Dr. Petra Bohuslav in Vertretung von
Landeshauptmann Dipl.-Ing. Dr. Erwin Pröll
Impulsreferat
- 17.00 Uhr** Bundesminister Dr. Martin Bartenstein
„Die Auswirkungen der europäischen und
nationalen Wirtschaftspolitik auf den Tourismus“
Zusage vorbehaltlich der Verfügbarkeit auf Grund der
am gleichen Tag stattfindenden Nationalratssitzung
- 18.00 Uhr** Abfahrt der Busse zum LOISIUM nach Langenlois
- 18.30 Uhr** Besuch der Kellerwelt mit Führung
- 19.00 Uhr** Kabarett „AEROSPOTT“
gesponsert von Austrian Airlines
- 20.00 Uhr** Galabuffet im LOISIUM
auf Einladung von Landeshauptmann
Dipl.-Ing. Dr. Erwin Pröll

FREITAG, 01. APRIL 2005

- 09.00 Uhr** Prof. Karl Born
Professor für Tourismusmanagement an der
Hochschule Harz
„Nur der Kunde zählt“
anschließend Diskussion mit den Kongressteilnehmern
Dr. Josef Peterleithner
- Moderation:**
- 10.30 Uhr** Kaffeepause
auf Einladung der Europäischen
Reiseversicherung
- 11.00 Uhr** Generaldirektor DI Hans Dieter Toth
Österreichisches Verkehrsbüro
„Die Antworten des nationalen Touristik Konzerns auf
die künftigen Kundenwünsche“
anschließend Podiumsdiskussion mit
Engelbert Egger, Geo Reisen
Dr. Gunther Hölbl, Kuoni
Mag. Felix König, Reisewelt
KR Annemarie Richard, ÖRV
Dr. Josef Peterleithner
- Moderation:**
- 12.30 Uhr** Mittagessen im Hotel Steigenberger Avance Krems
auf Einladung der Niederösterreich Werbung
- 14.00 Uhr** Klaus Merkl
Geschäftsführer Niederösterreich Werbung
„Sieben Wege zum Herz des Kunden“ zu Glück
und Reichtum des Reiseunternehmers
- 14.30 Uhr** Bernhard Wegscheider
Geschäftsführer Travi Austria
„E-Commerce – wem gehört der Kunde in der Zukunft“
- 15.00 Uhr** Franz Leitner
Vorstandssprecher TUI AG
„Der Kunde – das Chamäleon, Veränderungen
und Megatrends“
anschließend Diskussion mit den Kongressteilnehmern
Dr. Josef Peterleithner
- Moderation:**
- Ende des Kongresses zirka 16.30 Uhr



Das ist die Donau. Sie glättet das Klima und hilft so den Trauben zur Reife. Die kühlen Winde vom Hochland sieht man hier nicht. Die aber bringen dem Wein die Würze.

Sie befinden sich hier. An einem gemütlichen Holztisch, hinter einem Glas mit herrlich duftendem Wein und vor einer Saumeise mit 680 Kalorien. Aber die stören Sie überhaupt nicht.



Terroir. Terr-oo-a? Das kann man in der Wachau, im Kremstal und sonstwo im Weinland Niederösterreich auch schon gut aussprechen, weil es modern geworden ist. Früher haben sie „Weingarten“ dazu gesagt.

Das ist der Xaver. Sein Riesling ist aber meistens ausverkauft. Weil sie gar so viel in der Zeitung drüber schreiben.

Kurz Urlaub machen.

Im Land für Genießer.

+43-1-535 05 05
www.niederoesterreich.at

NIEDERÖSTERREICH -
DAS WEITE LAND



DANK AN UNSERE SPONSOREN:

Land Niederösterreich

Niederösterreich Werbung

World of TUI

Austrian Airlines

Europäische Reiseversicherung

ELVIA - Reiseversicherung

Travi Austria

Start Amadeus

Verkehrsbüro Reisen

Während des Kongresses besteht die Möglichkeit am 01.04.2005 die Wanderausstellung von ECPAT Österreich - Plattform gegen kommerzielle sexuelle Ausbeutung von Kindern zum Thema „Hinschauen statt Wegschauen“ zu besichtigen.

Druck Et Grafik: Verkehrsbüro Group / Konzernmarketing



46. KONGRESS UND GENERALVERSAMMLUNG

„Nur
der
Kunde
zählt“

Krems
Steigenberger Avance Hotel Krems
31.03.-01.04.2005

