



„Schnee und See das ganze Jahr“ ist das Motto dieser vielseitigen Winter-sportregion im SalzburgerLand. **Absolute Schneesicherheit** garantiert allein schon das **Ganzjahres-Gletscherskigebiet Kitzsteinhorn (3.029 m)**. Sind aber erst die Hausberge - **Schmittenhöhe (2.000 m)**, Maiskogel und Lechnerberg - tief verschneit, ist hier grenzenloser Skispass angesagt. Ob Anfänger, gemütliche Skifahrerfamilie oder souveräner Profi - die Skigebiete mit insgesamt **136 bestens präparierten Pistenkilometern** werden allen Ansprüchen gerecht. Angefangen vom Skifahren, Snowboarden, Langlaufen, Eislaufen, reicht die riesige Palette an Freizeitaktivitäten bis hin zu Pferdeschlittenfahrten oder zahlreichen Winterwanderungen.

**Zell am See – Kaprun
Information**

5700 Zell am See/AUSTRIA
T +43 (0) 6542/770
F +43 (0) 6542/72032



**Zell am See
Kaprun**
Das ist Österreich



DANK AN UNSERE SPONSOREN

AMADEUS

AUSTRIAN AIRLINES

EUROPA SPORTREGION MARKETING

EUROPÄISCHE REISEVERSICHERUNG

FERRY PORSCHE CONGRESS CENTER

GULET TOURISTIK

MONDIAL ASSISTANCE

SALZBURG AIRPORT

SALZBURGER LAND TOURISMUS GMBH

TRAVI AUSTRIA

WORLD OF TUI



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

48. ÖRV KONGRESS

„Menschen machen
den Unterschied“



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

Hofburg, Kongresszentrum Wien
Heldenplatz
Postfach 113
A-1014 Wien
Tel.: +43-1-587 36 6624
Fax: +43-1-532 26 91
E-Mail: office@oerv.at
www.oerv.at

Zell am See
Ferry Porsche CONGRESS CENTER
24. - 25. April 2008





Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich freue mich, Sie in Zell am See bei unserem 48. ÖRV Kongress zum Thema „Menschen machen den Unterschied“ begrüßen zu dürfen.

Die Qualität unserer Dienstleistung hängt von den Menschen ab, die sie erbringen. Wer seine Kunden und deren Wünsche kennt, kann gute Dienstleistung bieten.

Das Motto unseres Kongresses „Menschen machen den Unterschied“ ist zugleich auch der

Leitsatz für die wesentlichen Themen unserer Branche:

- Qualität des Services und damit die Fähigkeit, den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen,
- Qualität der Mitarbeiter und damit die Notwendigkeit einer permanenten qualitativ hochwertigen Aus- und Weiterbildung. Ein bestmögliches Service, ausgebildete Mitarbeiter in Verbindung mit dem Einsatz modernster Technologien sind entscheidend für den Erfolg und für die Positionierung der Reisebüros in der Zukunft.

Eine Aufgabe des Verbandes sehe ich auch darin, die heuer gestartete Imagekampagne professionell weiterzuführen und damit verstärkt die Aufmerksamkeit der Kunden auf das Reisebüro zu lenken.

Im Zusammenhang mit der Ausbildung sei mir der Hinweis auf unsere erfolgreiche ÖRV-Akademie I gestattet, die bei den angehenden Nachwuchsführungskräften großen Anklang gefunden hat. Ich hoffe, dass sich diese Begeisterung auch auf das Management überträgt und möglichst viele Teilnehmer für die im Herbst startende ÖRV-Akademie II nominiert werden. Ziel der Akademie ist es, den Jungen jene Führungsinstrumente zu vermitteln, die sie benötigen, um den künftigen Herausforderungen als Führungskraft gewachsen zu sein.

Wir müssen uns bewusst sein, dass die Unternehmenskultur primär von den Führungskräften geprägt wird, und dass es eine Tatsache ist, dass der Kunde uns so erlebt, wie in den Reisebüros geführt wird und wie wir miteinander umgehen.

Nicht unerwähnt soll zum Abschluss bleiben, dass unser Motto „Menschen machen den Unterschied“ auch für den Verband auf Grund der anstehenden Neuwahlen von höchster Aktualität ist. Ich wünsche meinem Nachfolger und seinem Team schon jetzt alles Gute bei der Lösung der anstehenden Branchenprobleme.

Uns allen wünsche ich einen spannenden Kongress, interessante Gespräche und bei allem notwendigen Ernst auch gute Unterhaltung.

Annemarie Richard
Präsidentin des ÖRV

TAGUNGSPROGRAMM

Kongressmoderation: Dr. Josef Peterleithner

TAGUNGORT

Ferry Porsche Congress Center

DONNERSTAG 24. APRIL 2008

- 13.00-14.00 ÖRV Vorstandssitzung
- 14.00-15.00 Generalversammlung und Neuwahl
- 15.00-15.30 Pause
auf Einladung der Europäischen Reiseversicherung
- 15.30-16.00 Begrüßung und Eröffnung
ÖRV, Vertreter des Landes Salzburg und Zell am See
- 16.00-17.00 Gunther Holzschuh, Vorsitzender der
Geschäftsführung Otto Freizeit & Touristik GmbH
„Menschen machen den Unterschied - Kriterien
und Trends der touristischen Dienstleistung“
- 17.00-19.00 Mag Ferry Fischer Coaching Institut
WORKSHOP „Typisch Stresssss“
- betrachten Sie das Thema Stress von
der lustigen Seite
- unterschiedliche Kommunikationstypen -
unterschiedliche Bedürfnisse
- erfahren sie mehr über
Ihr Kommunikationsverhalten

19.30 Rustikales Abendessen in der Burg Kaprun
auf Einladung der Salzburg Land Tourismus GmbH

danach Ausklang an der Bar des Hotels Neue Post
auf Einladung von Amadeus

FREITAG, 25. APRIL 2008

- 09.00-10.00 Univ.-Prof. Dr. Rudolf Taschner
Wissenschaftler des Jahres 2004
Hauptreferat „Menschen machen den Unterschied
– Eine Reise in ein mathematisches Land“
- 10.00-10.30 Dir. Leo Bauernberger, Geschäftsführer von
Salzburg Land Tourismus GmbH
„Kooperation statt Konfrontation / Fairplay
zwischen Incomern und Tourismusverbänden“
- 10.30-11.00 Pause
auf Einladung von Mondial Assistance
- 11.00-11.30 Dr. Andreas Bierwirth, CCO Austrian Airlines
(angefragt) Mag. Rudolf Mertl, Vice-President
Netzmanagement Austrian Airlines
„Die Vertriebsstrategie von Austrian Airlines“
- 11.30-13.00 Podiumsdiskussion „Flug Aktuell“ mit Vertretern
Airlines, ABTA, GDS und Reisebüros
Kongressende
Würstelbuffet auf Einladung von World of Tui

