

2026

**ÖRV-**

# AKADEMIE

LEADERSHIP IM  
REISEBÜRO



FÜHRUNGSKRAFT.  
TRAVELMANAGERIN.  
SPEZIALISTIN.  
TOURISTIKER.  
WORKATIONER.  
TRAVELEXPERT.  
LEADERIN.  
GLOBETROTTERIN.  
FILIALLEITERIN.  
AGENT.  
NACHWUCHSTALENT.

# ÖRV–Akademie<sup>2026</sup>

Wir danken den Sponsoren

---

**D&R**TOUR

 **TUI**



**ruefa** 

 **VIE** Vienna  
Airport

**KUONI**  
reisen

**Europäische**   
Reiseversicherung

**ÖRV** Österreichischer  
ReiseVerband

**Austrian** 

**brussels**   
AIRLINES

**Eurowings** 



**Lufthansa**

 **SWISS**

# ÖRV–Akademie<sup>2026</sup>

## Editorial

---

Die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter\_innen stellt die Branche vor immer größere Herausforderungen. Deshalb ist es für den ÖRV besonders wichtig und wertvoll, die bewährte Zusammenarbeit – bereits zum 20. Mal - mit dem TTC auch im Jahr 2026 fortzusetzen.

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 20. ÖRV Akademie viel Erfolg bei der Bewältigung der vielfältigen Aufgaben der Zukunft – und natürlich besonders viel Freude bei Erlangen neuer Kompetenzen!



**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  
Kratowjlestraße 4, 1220 Wien  
Tel.: 01/317 25 00-73980, [ttc@europaeische.at](mailto:ttc@europaeische.at), [ttc.at](http://ttc.at)  
Sitz in Wien, Firmenbuch Nr. FN 194522 m, UID-Nr.: ATU 15362408.

Unser Informationsblatt zur Datenverarbeitung ist unter [ttc.at/datenschutz](http://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<sup>2026</sup>

## Ziele, Zielgruppe, Termine, Vorbereitung, Abschluss

---

### Erfolgsgeschichte

Vor fast 20 Jahren, am 13. September 2007, startete die erste ÖRV-Akademie. Wie alle darauffolgenden Akademien war schon die erste mit 15 Teilnehmer\_innen ausgebucht. Seit der ersten ÖRV-Akademie haben schon rund 350 Personen, allesamt starke Führungspersönlichkeiten der Touristik-Branche, die Akademie absolviert.

### Ziele

Aus der Praxis für die Praxis. Top-Reisebüros brauchen Top-Mitarbeiter\_innen, und für diese Top-Führungskräfte. Von Führungskräften der Touristik wird höchste Flexibilität gefordert, sie müssen beinahe alltäglich mit nicht vorhersehbaren Krisen umgehen und reagieren. Filialleiter\_innen sind als Personalentwickler gefordert und müssen ihre Rolle als aktive Marketer und Manager\_innen 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\_innen 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\_innen 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 Mittwoch Mittag bis Freitag Mittag:

Modul 1:	25.–27. Februar 2026
Modul 2:	25.–27. März 2026
Modul 3:	22.–24. April 2026
Modul 4:	27.–29. Mai 2026
Modul 5:	17.–19. Juni 2026

### Leadership-Check zur Vorbereitung

Die Teilnehmer\_innen absolvieren vor Beginn der Akademie eine computer-unterstützte Persönlichkeitsanalyse. Die individuellen Kompetenzen und Verhaltensmuster zeigen Möglichkeiten auf, die optimal zum wirtschaftlichen Erfolg der geführten Filiale oder Abteilung beitragen werden.

### Abschluss mit Diplom

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

# ÖRV–Akademie<sup>2026</sup>

## Modul 1 und 2, Inhalte und Schwerpunkte

---

### Inhalte Modul 1

25. – 27. Februar 2026

#### Dynamische Führung im Reisebüro – entwickeln statt abwickeln

- Top Mitarbeiter\_innen 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

### Inhalte Modul 2

25. – 27. März 2026

#### Marketing – anderes Denken bringt neue Kund\_innen – Kund\_innen 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

# ÖRV–Akademie<sup>2026</sup>

## Modul 3 und 4, Inhalte und Schwerpunkte

---

### Inhalte Modul 3

22. – 24. April 2026

#### 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

### Inhalte Modul 4

27. – 29. Mail 2026

#### 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 Kund\_innen
- Einfluss- und Interessensbereich
- Bereichsübergreifendes Konfliktmanagement
- Erkennen und Vorbeugen: Mobbing
- Kennzahlen oder messbare Konfliktkompetenz

# ÖRV-Akademie<sup>2026</sup>

## Modul 5, Inhalte und Schwerpunkte, Seminarleitung

### Inhalte Modul 5

17. – 19. Juni 2026

### 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

### Seminarleitung

alle Module

### Gerhard Öfner



Gerhard Öfner bringt über 30 Jahre internationale Management- und Führungserfahrung in die ÖRV-Akademie ein.

Auf dieser fundierten Basis vermittelt er praxisnahe, zukunftsorientierte Ausbildungsprogramme, die sich an den aktuellen Herausforderungen und Chancen der Branche orientieren. Dabei kommen moderne didaktische Methoden ebenso zum Einsatz wie sein umfassender Wissens- und Erfahrungsschatz.

Seine inhaltlichen Schwerpunkte liegen auf den Themen Leadership, On- und Offline-Vertriebsstrategien und Marketing immer mit dem Ziel nachhaltige Kundenbindung zu erreichen.

Besonders wichtig ist ihm, dass Führung, Team- und Personalentwicklung nicht nur theoretisch vermittelt, sondern im gemeinsamen Erleben greifbar und wirksam werden.

Gerhard Öfner ist zertifizierter Change-Manager sowie ausgewiesener Experte für professionelles Personal-, Projekt- und Krisenmanagement. Sein ganzheitlicher Ansatz und sein starker Praxisbezug machen ihn zu einer engagierten Führungspersönlichkeit und Trainerfigur, die die ÖRV-Akademie mit frischen Impulsen und fundiertem Know-how bereichert.

# ÖRV–Akademie<sup>2026</sup>

## Teilnahmegebühr, Anmeldung, Hotels, Übernachtung

---

### Teilnahmegebühr

- für ÖRV-Mitglieder € 3.790
  - für Nicht-Mitglieder € 4.190
- pro Teilnehmer\_in für alle Module netto ohne Umsatzsteuer, inklusive Leadership-Check, Unterlagen, Zertifizierung, Seminargetränke, Kaffeepausen und Mittagessen. Die Verrechnung erfolgt nach dem ersten Modul. Nicht inkludiert sind Anreise und Übernachtung.

### Mindestteilnehmerzahl

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

### Information und Anmeldung

beim TTC Training Center GmbH  
[ttc@europaeische.at](mailto:ttc@europaeische.at)  
+43 1 317 25 00-73980

### Seminarort

Die ÖRV-Akademie findet in Wien (öffentlich gut erreichbar) statt.

### Übernachtung in Wien

Die Übernachtung ist in der Teilnahmegebühr nicht enthalten. Gerne informieren wir über Möglichkeiten in der Nähe.

### Stornobedingungen

Wenn Sie die Teilnahme bis zum 15. Tag vor Beginn des ersten Moduls absagen, verrechnen wir 10% der Teilnahmegebühr, danach 80%. Wir akzeptieren ohne Zusatzkosten die Teilnahme einer Ersatzperson.

