

## Weiterbildungsbedarfsermittlung im Reisebüro



### Fragebogen zur Selbstevaluierung

Sämtliche Seminare aus dem aktuellen TTC-Programm werden auch firmenintern durchgeführt, wobei die Schwerpunkte und Seminarinhalte auf die Bedürfnisse des Unternehmens und seiner MitarbeiterInnen abgestimmt werden.

Aber welches Seminar ist für mein Reisebüro bzw. meine MitarbeiterInnen das Richtige? Welche Themen bringen den größtmöglichen Erfolg bzw. Mehrertrag für das Reisebüro? Wo liegen die Stärken und wo die Schwächen?

Diese Fragen zur Selbstevaluierung rund um verschiedene Trainings-Schwerpunkte sollen bei der Konzeption des optimalen firmeninternen Seminars helfen. Gerne erweitern wir diese individuell für zusätzliche konkrete Bedürfnisse.

Zur Ermittlung des richtigen, weil wirkungsvollsten Seminars füllen alle in Frage kommenden MitarbeiterInnen den Fragebogen aus und schieben den Regler ▲ in die geschätzte Position. Je Mehr MitarbeiterInnen zu einem Thema näher bei 😞 liegen, desto klarer der Bedarf.

# Fragen zur Selbstevaluierung

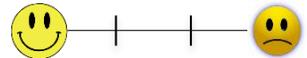
## Verkauf

Abschlussquote . Einwände . Zusatzleistungen . Überzeugungsstrategien

**Nahezu alle von mir beratenen potenziellen Kunden buchen auch tatsächlich die Reise bei mir.**



**Es macht mir nichts aus, meinen Kunden sehr hohe Reisepreise für sehr exklusive Reisen zu verrechnen.**



**Mit Zusatzverkäufen erziele ich bei jedem Kunden den bestmöglichen Umsatz und Deckungsbeitrag.**



## Beratung

Bedarfsermittlung . Fragetechnik

**Über die richtigen Fragen und eine perfekte Bedarfsanalyse gelingt es mir, meinen Kunden das für sie perfekte Reiseangebot zu stellen.**



**Es gelingt mir, Kunden mit gezielten Fragen zum Buchungsabschluss zu steuern.**



**Ich hab kein Problem damit, wenn Kunden mittels Internetrecherche sehr gut vorinformiert zu mir kommen.**



## Gebührenargumentation

Nutzenorientierte . Argumentation . Service-Entgelt . Buchungsgebühr . Beratungshonorar

**Die Servicepauschale verrechne ich ohne Probleme allen Kunden.**



**Es gelingt mir problemlos, meinen späteren Kunden ein Beratungshonorar in Rechnung zu stellen.**



## Beschwerdemanagement

Umgang mit schwierigen Kunden . Beschwerden und Reklamationen

**Im Falle von Kundenbeschwerden agiere ich gelassen und sachlich und es gelingt mir, dass meine Kunden letztlich zufrieden sind und aufgrund dieser Erfahrung sogar zu Stammkunden werden.**



## Internet

Email-Marketing . Social Media . Newsletter . Suchmaschinen . Bewertungsportale

**Ich nutze sämtliche Möglichkeiten des Internet virtuos und erhalte laufend Kunden aus dem Web.**



## Reiserecht

Reisevertrag . Informationspflichten . Gewährleistung . Frankfurter Tabelle . Pauschalreiserichtlinie . Reisebürosicherungsverordnung

**Die hier genannten Begriffe kenn ich inhaltlich und weiß über deren rechtlicher Wirkung im Verhältnis zwischen dem Kunden und Reisebüro Bescheid.**



## Flug

IATA MPM HIP CTM EE PX SX AB Y3 C4 RW ZZ ETIX FFP

**Ich kenne alle aktuellen Abkürzungen, Tarife, Buchungs- und Sitzklassen, Vielfliegerprogramme, Gebührensysteme, etc. der Airlines.**



## Stammkunden

Beziehungsmanagement . Kundenorientierung . Zufriedenheit . Empfehlung . Loyalität

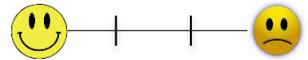
**Ich kenne die Instrumente des Beziehungsmanagements und es gelingt mir, Stammkunden zu gewinnen und zu halten.**



**Meine Kunden empfehlen mein Reisebüro und mich in hohem Ausmaß und von mir gesteuert weiter.**



**Frühere Kunden gewinne ich mit Methode und Leichtigkeit zurück.**



## Zusatzverkauf

Reiseversicherung . Parkplatz . Nächttigung . Theaterkarte . Mietwagen . Städtepass

**Weil jedem 50. Reisenden etwas passiert, schließe ich für praktisch jeden Kunden eine Reiseversicherung ab.**



**Ich berate meine Kunden immer auch über alle zusätzlichen Möglichkeiten und schließe praktisch immer ein Zusatzgeschäft ab.**



## Führung & Teambildung

Selbsterkenntnis . Persönlichkeiten . Delegation . Durchsetzung . Führen . Vorbild

**Die Ressourcen in meiner Filiale sind optimal gemanagt und meine Mitarbeiter sind bestens motiviert.**



**Ich kenne die Motivationsfaktoren meines Verkaufsteams und weiß damit bewusst umzugehen.**



**Ich kann mit schwierigen Kollegen gut umgehen und es gelingt mir, deren Verhalten im Sinne des Unternehmens zu korrigieren.**



**Konflikte und Blockaden in meinem Team sehe ich rechtzeitig und bewältige sie meisterhaft.**



**Ich weiß gut zwischen meinen Führungsaufgaben und dem Tagesgeschäft zu unterscheiden.**



**Ich setze Strategien, Leitbilder und Pläne meines Unternehmens effizient um.**



## Persönlichkeit & Selbstmanagement

Erfolgslust . Stressmanagement . Zeitmanagement . Ziele . Stress . Körpersprache  
. Gelassenheit . Sicherheit . Vertrauen

**Ich kann mit Kundenablehnungen gut umgehen und kenne meine eigene Verkaufspersönlichkeit.**



**Auch in schwierigen Situationen bleibe ich gelassen.**



**Ich vertraue auf meine Kompetenz und bin mir in meinem täglichen Tun sicher.**



**Mag. (FH) Andreas Sturmlechner . Geschäftsführer  
TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH**

1220 Wien . Kratochwjlestraße 4 . +43 676 88246445 . andreas.sturmlechner@europaeische.at . www.ttc.at

Firmenbuch Nr. FN 194522 m, UID-Nr.: ATU 15362408. Die Gesellschaft gehört zur Unternehmensgruppe der Assicurazioni Generali S.p.A., Triest, eingetragen im Versicherungsgruppenregister der IVASS unter der Nummer 026.

Die TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH wurde 2000 gegründet und ist ein 100% Tochterunternehmen der zur Generali Gruppe gehörenden Europäischen Reiseversicherung AG und das einzige spezifische Trainingsinstitut für touristische Unternehmen. Es bietet im aktuellen Programm etwa fünfzig verschiedene Seminare, Workshops und Abendvorträge an, die von den besten Touristik-Trainern in ganz Österreich durchgeführt werden.