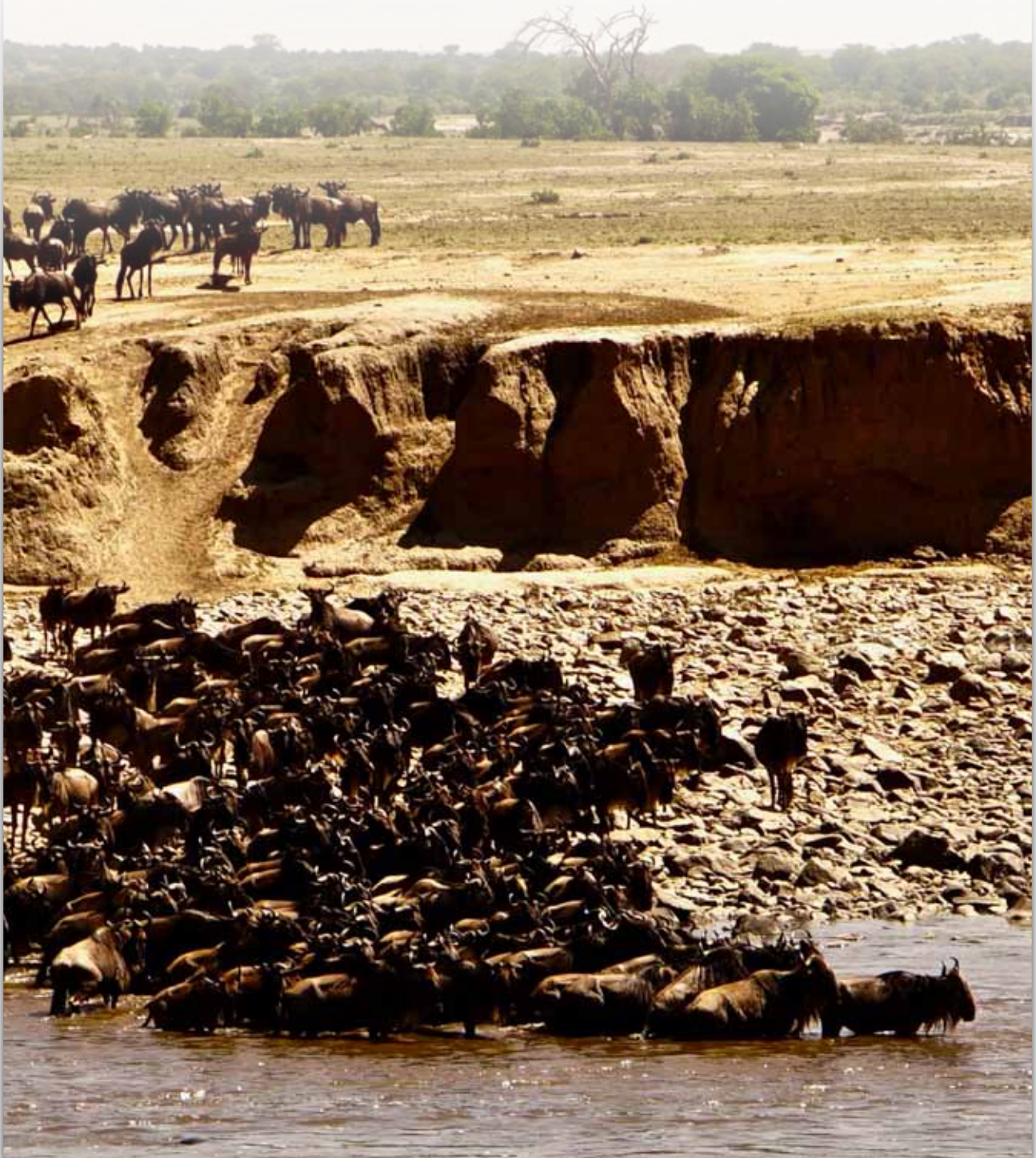


# ÖRV-Akademie 2019

Leadership im Reisebüro



# Wir danken den Sponsoren:

Wir danken den Sponsoren:



Austrian 



Lufthansa

 SWISS



brussels airlines

Eurowings 

**D&R**TOUR

Europäische   
Reiseversicherung

**KUONI**

ruefa 



# Editorial

Editorial



Das Thema Ausbildung steht unverändert im Mittelpunkt der ÖRV-Verbandsaktivitäten und bleibt auch in der Zukunft ein Schwerpunktthema der Branche und des ÖRV. Nach dem Erfolg der ÖRV-Akademie seit mittlerweile mehr als einem Jahrzehnt freue ich mich besonders, dass der ÖRV in Kooperation mit dem TTC nunmehr die 13. ÖRV-Akademie für junge Nachwuchsführungskräfte in der Touristik anbieten kann.

Ab Herbst dieses Jahres werden wieder bis zu 15 Touristiker in fünf Modulen zum Thema Leadership im Reisebüro geschult und eine qualitativ hochwertige Zusatzausbildung erhalten. Der Mehrwert für den Kunden im Reisebüro kann nur durch bestens geschulte Mitarbeiter vermittelt werden. Nur technisch bestens

ausgestattete Reisebüros mit höchst ausgebildeten Reiseberatern und mit qualifizierten Führungskräften gehört die Zukunft.

Ich bin überzeugt, dass viele Reisebüros diese Ausbildungsinitiative mittragen und damit dem Thema Ausbildung höchste Priorität einräumen. Ich wünsche der ÖRV-Akademie 13 einen erfolgreichen Verlauf, den TeilnehmerInnen viel Erfolg bei der Absolvierung der Akademie und freue mich, die AbsolventInnen spätestens am Lehrgangsende beim Kaminabend persönlich kennen zu lernen.

Dr. Josef Peterleithner  
Präsident

## Ziel

„Gute Unternehmen brauchen gute Mitarbeiter, die anderen verbrauchen gute Mitarbeiter.“ Die ÖRV-Akademie ist kein Lehrgang zur Vermittlung theoretischer, abgehobener Führungsinstrumente. Die ÖRV-Akademie wurde für das Reisebüro aus der Praxis für die Praxis entwickelt. Alle Inhalte können im Reisebüro oder beim Reiseveranstalter jederzeit umgesetzt werden. Reisende – aber auch Mitarbeiter – stellen eine immer größer werdende Herausforderung dar. Nicht vorhersehbare Krisen gehören zum Alltag. Filialleiter sind gefordert, ihre Rolle als Personalentwickler und aktive Marketer stärker wahrzunehmen. In allen Modulen wird die aktive Verbesserung von Personalqualität mit Fokus Kundenbindung, bis hin zum professionellem Krisenmanagement bewusst forciert. Die Teilnehmer reflektieren nicht nur ihr derzeitiges Führungsverhalten, sondern entwickeln sich persönlich und unternehmerisch entscheidend weiter, um immer schnelleren Veränderungen am Kunden- und Arbeitsmarkt gewachsen zu sein.

## Zielgruppe

Aktive und potenzielle Führungskräfte im Reisebüro, beim Reiseveranstalter, bei Fluglinien.

## Vorbereitung

Leadership-Check: Die Teilnehmer absolvieren vor Beginn der Akademie eine computerunterstützte Persönlichkeitsanalyse. Die individuellen Kompetenzen und Verhaltensmuster zeigen Möglichkeiten auf, die der Teilnehmer optimal für den wirtschaftlichen Erfolg der von ihm geführten Filiale oder Abteilung nutzen wird.

## ÖRV Kamingespräch

Präsident und Generalsekretär des ÖRV diskutieren mit den Teilnehmern über die aktuelle Situation und die Zukunft der Reisebranche.

## Abschluss mit Diplom

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

## Termine

Jeweils Donnerstag von 12.45 Uhr bis Samstag 12.45 Uhr.

- Modul 1: 10. bis 12. Oktober 2019
- Modul 2: 07. bis 09. November 2019
- Modul 3: 23. bis 25. Jänner 2020
- Modul 4: 27. bis 29. Februar 2020
- Modul 5: 26. bis 28. März 2020



### Anmeldung / Information

Christian Widerna / Office Manager  
TTC Training Center GmbH  
E-Mail: [ttc@europaeische.at](mailto:ttc@europaeische.at)  
Telefon: 01/317 25 00-73980  
Fax: 01/319 93 67-73372

**Anmeldeschluss:  
1. August 2019**



# Dynamische Führung im Reisebüro

## Teil 1: 10. bis 12. Oktober 2019

### effiziente Führung von Verkaufseinheiten

- Top Mitarbeiter anwerben und halten: Führungsherausforderungen Nr. 1
- exzellent statt gut: Führungsrolle statt Führungsfunktion
- Motivations- und Demotivationsfaktoren der Y- und M-Generation
- exzellente Mitarbeiter zu aktiven Vorbildern entwickeln
- schadensbegrenzende Strategien: Umgang mit Low Performers
- Entwicklung von Initiative, Verantwortung und unternehmerischem Denken
- Schaffen und Pflegen einer Arbeitgebermarke: Employer Branding
- Duale Führungssysteme: Menschen und Zahlen lenken
- Erstellen eines Masterstellenplan und Personalentwicklungsplan
- Vorbildfunktion: Vorleben statt Anweisen
- Aufbau von Filialkulturen: Teamgeist statt Gruppendruck
- Mitarbeiterentwicklung durch Delegation und Wissensmanagement
- Führungsleistung messen: Kennzahlen, die Führungsqualität offenlegen
- Stressprävention für Führungskräfte und Mitarbeiter

# Marketing – anders Denken bringt neue Kunden

## Teil 2: 07. bis 09. November 2019

### Marketing – erfolgreiche Strategien zur Kundengewinnung, -bindung und -rückgewinnung

- Filialleiter: DER Beziehungsmanager im Kunden- und Arbeitsmarkt
- ohne Arbeitgebermarke keine Kundenmarke
- ohne Wissensmanagement keine Beratungsqualität
- Markenbildung im Kontext Kundenbindung: 7P-Methode im Reisebüro
- Empfehlungsmarketing aktiv: Konzeption und Umsetzung
- Positionierung: Herausstreichen von Alleinstellungsmerkmalen
- Benchmarking: Maßstäbe setzen – Trendsetting oder Trendfollowing
- Identifikation potentieller Stilgruppen, Zielgruppen und Zielgruppeninhaber
- Chancenmodelle: „Das Geschäft liegt immer noch auf der Straße!“
- strategische Kundenbindung
- Wachstum planen und umsetzen
- Marketingleistung messen: Kennzahlen, die Marketingqualität offenlegen

# Umsetzung mit Methode

## Teil 3: 23. bis 25. Jänner 2020

### vom WOLLEN zum TUN

- ohne klare Ziele kein Erfolg
- Methoden zur Identifikation verbesserungsfähiger Bereiche
- Change: Konzeption und Um-/Durchsetzung von Veränderungen
- Betriebswirtschaftliches Basiswissen für Filial- und Abteilungsleiter
- Controlling-Rolle versus Führungs-Rolle
- Trends: Kennzahlen zukunftsorientiert interpretieren
- Standards zur Eliminierung von Such- und Aufräumzeiten
- Zielvereinbarungen nachhaltig gestalten
- Führen über Zielvereinbarungen
- Problemfeld: Wissensaustausch im Reisebüro
- systematische Umsetzung: ZAK oder BMDC
- Erfahrungsdilemma oder Komfortzonen verlassen
- Umsetzung messen: Monitoring versus Controlling

# Effizientes Krisenmanagement

## Teil 4: 27. bis 29. Februar 2020

### Krisen-, Konflikt- und Beschwerdemanagement

- Mitarbeiter- und Kundenbindung über Early Warning Systems
- rechtzeitige Interventionen in schwierigen Situationen
- Systematische Kundenbindung über aktives Beschwerdemanagement
- Differenzierung: Problem – Einwand – Konflikt – Krise – Reklamation
- Konflikte im Team, im Unternehmen und mit Kunden
- Einfluss- und Interessensbereich
- Bereichsübergreifendes Konfliktmanagement
- Erkennen und Vorbeugen: Mobbing
- Konfliktkompetenz messbar gemacht

# Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung

## Teil 5: 26. bis 28. März 2020

### Das Kind tut, was die Eltern tun, und nicht was sie sagen!

- klare Definition der Vorbildrolle: Filialleiter in der Coaching-Rolle
- Leistungsbandbreite im Reisebüro
- Hitliste der Ertragspotentiale: Abschlussquoten, Zusatzverkäufe, ...
- Hitliste mangelnder Verkaufskompetenz: Verhalten, Motivation, Technik, ...
- Kundenprofile ändern sich täglich: vertikal und horizontal
- ohne Wertschätzung keine Wertschöpfung
- Einfluss und Möglichkeiten des Internets: auch ROPOs buchen im Reisebüro
- Leistungsbewusstsein als Basis für Beratungshonorare
- Verkauf von Premium-Produkten: aus Mr. Sale wird Mr. Quality
- Preis-Kommunikation inkl. Nullrabatt-Argumentation
- Wir verkaufen Beratung und nicht Reisen?!
- Rabatt-Strategien abseits von Prozenten
- Verkaufsleistung messen: Kennzahlen, die Verkaufsleistung offenlegen



## Seminarhotel

Austria Trend Hotel Anatol  
Webgasse 26  
1060 Wien  
[www.austria-trend.at](http://www.austria-trend.at)



### Teilnahmegebühr für alle Module

#### für ÖRV-Mitglieder:

€ 3.190,- pro Teilnehmer exkl. USt.

#### für Nicht-Mitglieder:

€ 3.590,- pro Teilnehmer exkl. USt.

inkludiert: Leadership-Check, Training, Unterlagen, Zertifizierung, Seminargetränke, Kaffeepausen und Mittagessen

exkludiert: Anreise und Übernachtung, im Seminarhotel bei Bedarf:

- Executive Doppelzimmer zur Einzelnutzung inkl. Frühstück € 110,- / Nacht exkl. USt. / 30 m<sup>2</sup> / gratis WLAN / alkoholfreie Minibar- getränke inklusive
- Classic Einzelzimmer inkl. Frühstück € 93,- / Nacht exkl. USt. / 18 m<sup>2</sup> / gratis WLAN

### Seminarleitung

Markus Ehrensberger

25 Jahre Management-Erfahrung in der Reisebranche im In- und Ausland.

Aufbau, Sanierung und Leitung diverser Organisationen. Länder- und marktspezifische Entwicklung und Umsetzung von Vertriebsstrategien inkl. Kundenbindungsprogrammen. Führung von Teams unterschiedlicher Denkmuster, Bildungs- und Ausbildungsstandards. Zertifizierter Change-Manager. Experte für qualifiziertes Personal- und Projektmanagement.

Ausbildung am Institut für Logotherapie & Existenzanalyse nach V. E. Frankl. Lehrbeauftragter an der Fachhochschule für Tourismus, am Institute for Tourism & Hotel Management in Salzburg und an der WU Wien.

### Mindestteilnehmerzahl

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

### Zahlungsbedingungen

Alle angegebenen Teilnehmergebühren sind netto zuzüglich 20% USt. Die Rechnungslegung erfolgt nach dem ersten Teil der ÖRV-Akademie.

### Stornobedingungen

Wenn Sie die Teilnahme bis zum 15. Tag vor dem ersten Teil der ÖRV-Akademie absagen, verrechnen wir 10% der Teilnehmergebühr, danach 80%. Selbstverständlich akzeptieren wir gerne und ohne Zusatzkosten die Teilnahme einer Ersatzperson.

### Die ÖRV-Akademie

ist eine Kooperation des Österreichischen ReiseVerbandes mit dem TTC Training Center.





**Impressum**

TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH

Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien

Tel.: 01/317 25 00-73980, Fax: 01/319 93 67-73372

[ttc@europaeische.at](mailto:ttc@europaeische.at), [www.ttc.at](http://www.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.