

Seminare 2018 – 2019 speziell für Touristiker



urlauberia

Wegen Urlaub geöffnet
Urlaubs-Know-how und Zeitersparnis
www.urlauberia.com

Accademia Acesoria Apotecaria Aquaria Argenteria
Armeria Arroceria Artolibreria Barbearia Biancheria Biglietteria Bilheteria Biosteria Bisuteria Bolleria Bombonieria
Borracharia Bottigliera Braseria Brillieria Bruschetteria
Caffetteria Calzedonia Carniceria Carnisseria Carpinteria
Carrozzeria Cartografia Cartolibreria Cebicheria Cerverceria
Chapelaria Charcuteria Chausseria Chocolandia Churrascaria
Cicchetteria Cioccolateria Cockteleria Cokeria Concessionaria
Condomeria Confeitaria Confetteria Confiserie Confiteria
Corsetteria Cremeria Crepperia Cristaleria Croasanteria
Croissanteria Danceteria Distilleria Dolceria Drogheria
Drogueria Erberia Erboristeria Farmacia Fattoria Ferialia
Ferreteria Fianziaria Fiaschetteria Filatelia Fioreria
Fisioterapia Floristeria Floristeria Focacceria Fonderia
Foresteria Formacceria Forneria Fotocopisteria
Fotografia Freiduria Frezzaria Friulghiaia Frutteria
Funeraria Galleria Ganiveteria Gastronomia Gelateria
Ghiotteria Giocheria Gioielleria Gomercia Griglieria
Guardia Hamburgueseria Heladeria Hoga-ria Horchateria
Hostaria Hosteleria Immobiliaria Imobiliaria Infanzia
Jardineria Joyeria Kafeerija Latteria Lavanteria Legatoria
Libreria Lotteria Luminaria Lunetteria Macelleria Mantegueria
Marcaneria Marisqueria Masoneria Merceria Metallurgia
Misslaglia Moquecaria Oleria Oreficeria Orizonia Orologeria
Osteria Padaria Panaderia Panetteria Papalaria Papeleria
Parafarmacia Pasteleria Pasticceria Patisserie Pelletteria
Pellicceria Peluqueria Perfumaria Perfumeria Pescheria
Piadineria Pizzaria Pizzeria Pizzicheria Profumeria
Prosciutteria Proscetheria Psiquiatria Pulloveria Reloieria
Rigatteria Ristopizzeria Rodovieria Rosticceria Sabateria
Salateria Salumeria Sanitaria Sastreria Serralheria
Serveteria Seteria Skeakeria Spaghetteria Stuzzicheria
Tabaccheria Tappezzeria Taqueria Teleria Tintoreria
Trajeria Trattoria Tripperia Veterinaria Vetreria
Vineria Xarenteria Zabateria

Eine Initiative von



Österreichischer
Reiseverband



Editorial

Wie lange braucht es noch Reiseexperten?



Natürlich kann eine Reise digital fern-gesehen werden, die Möglichkeiten dazu werden immer realitätsnaher. Aber analog vor einer Elefantenherde zu stehen ist mit einer digitalen Betrachtung nicht vergleichbar. Die Sonne im Namib Rand Naturreservat aufgehen sehen, hinter einem Caffè latte auf die Piazza Unità sinnieren, durch den Tsukiji-Fischmarkt streifen, wilder Thymian auf Karpathos, Moules frites in Arcachon, nachts in Soho Hong Kong, ... unzählige Möglichkeiten erlebt man nur analog. Digital hingegen sind die Hilfsmittel, die einerseits das Hinkommen und Finden erleichtern und andererseits das rasche Wegkommen im Notfall möglich machen - mittels der Notfallapp mit GPS-Ortung der Europäischen Reiseversicherung.

Computer, die menschliche Sprache verstehen, Gedanken lesen, autonom fahrende Elektroautos, Augmented Reality, der mit dem Hirn verbundene Computer - alles gut und schön. Selbst für Digital Natives ist das alles nichts gegen reale Erlebnisse im touristischen Paradies.

Natürlich lassen sich Reiseleistungen digital kombinieren, im Internet findet man wirklich alles. Aber ob beim Zusammenfügen von Reiseleistungen die richtigen Entscheidungen getroffen werden und das in ferner Zukunft liegende Reiseerlebnis die Vorstellungen des Reisenden (über)treffen wird, ist zumindest bei komplexen Vorhaben zweifelhaft, wenn die Reise nicht von einem Profi gestaltet wird.

Es braucht sie also noch, die Reiseexperten, die Reisewillige kompetent beraten und ihnen helfen, die richtigen Entscheidungen für ein Gelingen der Reise zu treffen. Aber wie lange noch?

Nach einer von der britischen Regierung veröffentlichten Studie (Krastev, Europadämmerung) werden in den nächsten 30 Jahren 43 Prozent der aktuellen Stellen in der EU automatisiert werden. Umfragen unter führenden Experten kamen darin zum Schluss, dass in 45 Jahren künstliche Intelligenz mit 50 Prozent Wahrscheinlichkeit menschliche Leistungen in sämtlichen Bereichen besser wird lösen können. Bis 2062 braucht es also noch Profis.

Die Digitalisierung der Reise wird erst erledigt sein, wenn Beamen Realität ist, und nur mehr ein Wimpernschlag zwischen dem Zuhause und dem Urlaubsort liegt. Bis dahin brauchen wir im Tourismus zum Glück noch Menschen, und zwar ganz persönlich.

Bleiben Sie analog und nutzen Sie die Angebote des aktuellen TTC-Programms für Ihren Erfolg.

Herzliche Grüße
Ihr

Mag. FH Andreas Sturmlechner
Geschäftsführer

Inhalt

Trainer und Vortragende	4
ÖRV-Akademie 2018/2019	6
abta-Akademie 2019	7



1x1 des Spitzenberaters im Reisebüro	9	Lust statt Frust für Mitarbeiter/innen	17
Alles Flug - Basiswissen für Reservierung und Ticketing	9	Mehr Motivation und Gelassenheit am Counter	15
Anfragen professionell in Buchungen verwandeln	10	Meine eigene Verkaufspersönlichkeit erkennen und perfektionieren	18
Betriebswirtschaft für Reisebüros	10	NICHT ärgern! Umgang mit schwierigen Kunden und Situationen	21
Der erfolgreiche Umgang mit Zeit und Stress im Reisebüro	14	Nie mehr Angst vor Preisgesprächen	13
Die aktuellen Herausforderungen in der Mitarbeiterführung meistern	16	Online informieren – Offline buchen	19
Die ganze Welt im Kopf	11	Präsentieren mit Leichtigkeit!	22
Die Geheimnisse der Körpersprache verstehen und gezielt einsetzen	14	Profiling im Verkauf	18
Die Wirkung Ihrer Stimme im Verkauf	8	Reiserecht	8
Emotionale Intelligenz im Umgang mit komplizierten Kunden und Beschwerden	16	Steuernews mit Schwerpunkt Umsatzsteuer bei Reiseleistungen	17
Empfehlungsmarketing über Beratungsleistung & Zusatzverkauf	12	Umgang mit „Stress- und Trouble-Makers“	13
Gruppenreisen leiten und begleiten	12	Verkaufpsychologie 4.0 für den Reisebürokunden von heute!	15
Ihr Reise-Touristik-Büro ist Ihre Bühne: Rhetorik mal anders	21	Verkaufstraining. Die Grundlagen	20
Kundenloyalität	20	Who ist calling?	22
		Der kleine aber feine Unterschied am Telefon	22
		Wie man Kunden aus dem Internet gewinnt	19



Trainer und Vortragende



Dr. Armin Bammer

Seit 25 Jahren selbständiger Rechtsanwalt in Wien. 25 Jahre Erfahrung als Rechtsberater und -vertreter zahlreicher nationaler und internationaler Tourismusunternehmen. Herausgeber und Mitautor des im Spätsommer 2018 im Verlag MANZ erscheinenden Kommentars zum neuen Pauschalreisegesetz. 30 Jahre Erfahrung als Lehrbeauftragter an verschiedenen Universitäten. Vortragender für Reiserecht im Rahmen des Bachelorstudiums „Tourismusmanagement“ der Fachhochschule Zittau/Görlitz und Vortragender beim Reiserechtstag der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht.



Mag. Barbara Blagusz

ist die einzige Stimm- und Sprechtechniktrainerin im deutsch-sprachigen Raum, die direkt aus dem Verkauf kommt. Seit 1993 ist die studierte Handelswirtin und Wirtschaftspädagogin, die selbst aus einem touristischen Unternehmen stammt, erfolgreiche Kommunikationstrainerin in den Bereichen Motivation, Kundenservice sowie Vertriebsmanagement und hat in ihren Seminaren bereits tausende Teilnehmer begeistert. Sie ist Expertin, wenn es um schwierige Kommunikationssituationen geht. Ob herausfordernde Kundensituationen am Telefon, Reklamationen, knifflige Verhandlungen oder mitreißende Präsentationen – profitieren Sie von ihrer jahrelangen Erfahrung im Verkauf!



Markus Ehrensberger

Mehr als 30 Jahre in der Reisebranche, davon 25 Jahre Management-Erfahrung im In- und Ausland mit Reisebüros, Veranstaltern und Fluglinien. Training/Coaching von ca. 200 Reisebüromitarbeitern pro Jahr. Beratung und Projektbegleitung diverser Organisationen mit Tourismusbezug. Länder- und marktspezifische Entwicklung und Umsetzung von Vertriebsstrategien inkl. Kundenbindungsprogrammen. Zertifizierter Change-Manager. Gewerbe 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.



Harry Gruber

Buchautor, Trainer, Business & Kommunikationscoach. 18 Jahre Reisebüroerfahrung. Neben seiner hauptberuflichen Tätigkeit als Pilot ist Harry Gruber seit vielen Jahren als Erfolgstrainer und Coach international tätig. Seine vielfältigen Ausbildungen (NLP Trainer/Dipl. Mentaltrainer/Ernährungs- und Gesundheitsberater/Hypnocoach/Dipl. Reinkarnationstherapeut) kombiniert er geschickt mit seinen praktischen Erfahrungen aus der Fliegerei und seiner Arbeit mit unzähligen Menschen bei seinen Seminaren und Einzelcoachings. International bekannt geworden ist er durch seine

spezielle Trainingsmethode, alles auf das Wesentliche zu reduzieren und dadurch einfachste Anwendungsmöglichkeiten für den Alltag zu schaffen, die es jedem Teilnehmer ermöglicht, das Beste für sich herauszuholen. Dabei versteht er es perfekt, die beiden unterschiedlichen Welten der Fliegerei und des Coachings miteinander zu verbinden, um daraus neue und einzigartige Trainingsansätze zu entwickeln.



Mag. Werner Heimgartner

Mental- und Bewusstseins Trainer, Moderator, FH Lektor für Tourismus- und Personalmanagement, 22 Jahre Reisebüro- und Reiseveranstalter - Erfahrung (Counter, Verkauf, Geschäftsführung). Autor des Buches „V-Power: Die Konsequente Veränderung“.



Mag. Eduard Heinz

Steuerberater und beideter Wirtschaftsprüfer in Wien, beideter gerichtlich zertifizierter Sachverständiger, Mediator in Wirtschaftsangelegenheiten. Mitautor des Buches „Die Besteuerung von Reiseleistungen, ein Ratgeber für Unternehmer in der Reisebranche und deren Berater“.



Dr. Wolfgang Jäger

Werbe-, Wirtschafts- und zertifizierter Arbeitspsychologe, Businesscoach und dipl. Mentaltrainer und Verhaltens- und Emotions-Profiler. Leitung des Institutes für psychologisches Ressourcenmanagement zum Thema betriebliche Gesundheitsförderung. 25 Jahre Berufserfahrung im Tourismus und anderen Branchen. Zahlreiche Weiterbildungen zu den Themen Arbeits- und Organisationsentwicklung, Gruppendynamik und Kommunikation. Beratungstätigkeiten für Unternehmen im Human Resources Bereich und der betrieblichen Gesundheitsförderung (strategische Personalentwicklung, Persönlichkeitsentwicklung, Führungskräfteentwicklung, Unternehmenskultur, Gruppendynamik, Teamförderung, Kommunikation, Konfliktmanagement, Work-Life-Balance). Zertifizierter Emotions- und Verhaltensprofiler.



Tkfm. Walter Lexer

20 Jahre internationale Management-Erfahrung in den Bereichen Unternehmensführung, -organisation und -planung sowie Aufbau und Sanierung. International ausgebildeter Unternehmensstrategie und Experte in Team-Dynamik und Leadership. Zertifizierte Train the Trainer Ausbildung. 6Six Sigma Green Belt & Black Belt. Experte für die Bereiche Human Resource, sinnzentrierte Organisations- und Persönlichkeitsentwicklung und Prozessmanagement. Referententätigkeit an der FH Salzburg und am MCI Innsbruck im Bereich Konfliktmanagement, Stress und Kommunikation. Zertifizierter Insights MDI-Berater und -Trainer. Zertifizierter MOA-Berater (Burnout-Dynamik und Stressprävention).



Mag. (FH) Günter Reiterlehner

16 Jahre Managementenerfahrung in nationaler und internationaler Hotellerie und Gastronomie. Ausgebildeter Trainer für Erwachsenenbildung. Zahlreiche Seminare innerhalb verschiedener Hotelketten und im Rahmen einer internationalen Hoteldirektorenausbildung. Abgeschlossenes Fachhochschulstudium für Unternehmensführung. Selbstständiger Unternehmensberater, Eigentümervertreter – www.stanys.at und www.kvu.at, Wirtschaftstrainer und Coach. Dozent am Universitätslehrgang für Tourismuswirtschaft der Executive Academy der Wirtschaftsuniversität Wien, Lektor an der FH Wien Tourismusmanagement, Lehrgangsleiter und Trainer diverser Lehrgänge für den Tourismus.



Markus Schauer

Selbstständiger Managementberater, Trainer und Coach im Team von Experiences. Schwerpunkte im Training sind elektronischer Vertrieb und Online-Marketing, Mediation, wie die Arbeit mit Elementen aus systemischem Training und Coaching, sowie NLP und Trinergy. Ausgebildeter Mediator und nach ICF-Richtlinien getesteter Coach. Vortragender und Lehrgangsleiter bei Managementlehrgängen im Tourismus. Lektor am Universitätslehrgang für Tourismuswirtschaft der Wirtschaftsuniversität Wien. Lehrgangsleiter für diverse Marketing-Lehrgänge an der Wifi Österreich. Gewinner Wifi Trainer Award 2008 und 2009. Publikation einer Studie über Travel Search Engines und Hotelpreisvergleichsportale für die ÖHV. HolidayCheck certified Trainer von 2011 bis 2014. Certified E-Commerce Expert & Digital Consultant sowie geprüfter Datenschutzexperte runden das Trainer Profil ab.



Manfred Schwaiger

25 Jahre internationale Erfahrung (Marketing, Verkauf) in Managementpositionen, davon fünf Jahre im Ausland (China/USA). Internationale Verkaufsausbildung. Verkaufsleiter Europa/Nord-, Mittel- und Südamerika eines internationalen Konzerns mit weltweit über 26.000 Mitarbeitern. Konzeption und Implementierung von Customer Relation Management Systemen mit Schwerpunkt auf Optimierung von Nahtstellen im Bereich Führungs- und Team-Kompetenz. Aufbau und Etablierung neuer Abteilungen im Bereich Schulung und Training (Verkauf).



Helga Steiner

ist seit 1989 im Vertrieb und Marketing tätig. Sie war nach ihrer Ausbildung zur Diplomfachwirtin für Marketing in internationalen Unternehmen mit Managementverantwortung tätig. Im Jahr 1996 wählte sie den Weg der Selbstständigkeit, um als Umsetzungsberaterin und Wirtschaftstrainerin aktiv zu werden. Die Beratungs- und Trainingsschwerpunkte liegen bei allen strategischen Belangen und der Führung des Vertriebes bis hin zu den Umsetzungsadaptierungen. Organisationsentwicklung und Marketing ergänzen das vielseitige Leistungsspektrum.

Anmeldung / Information

TTC Training Center GmbH

Office Management

Telefon: 01/317 25 00-73980

E-Mail: ttc@europaeische.at



Tugba Tiras



Christian Widerna

Firmen intern

Alle Seminare aus diesem Programm sind auf Anfrage firmenintern buchbar. Sie können ebenso aus dem Produktportfolio des jeweiligen Trainers Seminarinhalte frei wählen oder aber auch Ihre Seminarwünsche an uns übermitteln. Wir erstellen Ihnen ein ideales Seminar. Die Inhalte und Schwerpunkte werden in allen firmeninternen Seminaren individuell auf die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen abgestimmt.



ÖRV-Akademie 2018/2019

Leadership im Reisebüro

„Gute Unternehmen brauchen gute Mitarbeiter, die anderen verbrauchen gute Mitarbeiter.“ In der ÖRV-Akademie bieten wir keine abgehobenen, abstrakten Führungsinstrumente an, wir arbeiten aus der Praxis für die Praxis, alle Inhalte können 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.



Abschluss mit Diplom

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

5 Termine

Donnerstag 12.45 Uhr bis Samstag 12.45 Uhr

Beginn: 27.09.2018

Ende: 16.03.2019

Teil 1: 27. bis 29. September 2018
Dynamische Führung im Reisebüro

Teil 2: 08. bis 10. November 2018
Marketing – anders Denken bringt neue Kunden

Teil 3: 17. bis 19. Jänner 2019
Umsetzung mit Methode

Teil 4: 14. bis 16. Februar 2019
Effizientes Krisenmanagement

Teil 5: 14. bis 16. März 2019
Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung



Trainer

Markus Ehrensberger

Teilnahmeinformation

max. 15 Teilnehmer
Teilnehmergebühr: € 3.150,- für ÖRV-Mitglieder
€ 3.550,- für Nicht-Mitglieder
inkludiert: Leadership-Check, Training, Unterlagen, Zertifizierung, Seminargetränke, Kaffeepausen und Mittagessen.

Die ÖRV-Akademie ist eine Kooperation des Österreichischen Reiseverbandes mit dem TTC Training Center.



Sie arbeiten im Bereich Travel Management und haben alle Fachkenntnisse „on the job“ erworben? Denken Sie an die Zukunft und lassen Sie Ihr Wissen von Experten aus der Branche ergänzen und zertifizieren.

Ziel der abta-Akademie ist es, Ihre praktischen Erfahrungen durch umfassendes Fachwissen zu ergänzen und Travel Managern die Möglichkeit zu bieten, angewandte Prozesse und Leistungsanbieter auf Effizienz zu prüfen.

Die Inhalte der Akademie sind so gestaltet, dass diese sowohl im Kleinstbetrieb also auch im Konzern zielführend umsetzbar sind. Egal, ob Sie ein reisendes Unternehmen, ein Geschäftsreisebüro oder eine Hotelkette repräsentieren, der Mix an Erfahrungen verschiedener Teilnehmer ergänzt die Vorträge und Workshops überaus praxisnah.

Die Vortragenden sind Spezialisten, die sich hauptberuflich täglich mit der jeweiligen Materie auseinandersetzen. Die Inhalte werden daher laufend an die neuesten Bestimmungen und Trends angepasst und diesbezügliches Optimierungspotenzial aufgezeigt.

Beim abendlichen Kamingsgespräch diskutieren wir mit einem Experten eines führenden Unternehmens, um sich in Verhandlungen besser in die Perspektive der Leistungsanbieter versetzen zu können und bisher teilweise nicht transparente Hintergründe zu erfassen.

Anhand von zahlreichen praktischen Beispielen werden die Inhalte anschaulich und interaktiv präsentiert. Der aktive Austausch von Erfahrungen zwischen den Teilnehmern führt nicht nur zu interessanten Netzwerken, sondern bietet viele konstruktive Anregungen zu Prozess- und Effizienzverbesserungen.



Abschluss mit Diplom

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

Inhalte

- Network of Travel Management
- Travelmanagement in der Praxis
- Trends im Geschäftsreisebereich
- ÖBB
- Sicherheit auf Reisen
- Reiseabrechnung
- Hotel - Buchung und Vereinbarungen
- Travel Account Systems
- AccorHotels – Ihr Partner auf Geschäftsreisen mit über 4000 Hotels weltweit von Economy bis Luxus
- Mietwagen und Fuhrpark-Management
- Optimierungspotential Flug
- Besichtigung des Flughafen Wien
- Kooperationsmöglichkeiten
Travel Management – Airline – Reisebüro
- Erfahrungsaustausch zwischen den Teilnehmern und Diskussionen mit den Vortragenden
- u.v.m.

Termine:

Teil 1: 10.04. – 12.04.2019

Teil 2: 24.04. – 26.04.2019

Dozent/Koordinator

Markus Ehrensberger



Teilnahmeinformation

max. 16 Teilnehmer
Teilnehmergebühr: € 2.550,- für abta-Mitglieder
€ 2.750,- für Nicht-Mitglieder
inklusive Mittagessen, Seminar Getränke und Kaffeepausen,
Arbeitsmaterial und Unterlagen, Prüfungsgebühren und
-unterlagen sowie Zertifikat.

Die abta-Akademie ist eine Kooperation der abta –
austrian business travel association mit dem TTC Training Center.

Reiserecht

Die aktuellen rechtlichen Grundlagen

Immer öfter kommt es zu Haftungen für falsche Beratung – und die Informationspflichten für Reiseberater wurden durch das neue Pauschalreisegesetz weiter präzisiert. Die Kenntnis der wichtigsten Bereiche des Reiserechts schafft Sicherheit.

Inhalte

- Pauschalreise / Individualreise
- Verbundene Reiseleistungen
- Reisevertrag / Vermittlungsvertrag
- Informationspflichten
- Vertrags- und Preisänderungen
- Aufhebung des Pauschalreisevertrages
- Rechte des Reisenden bei Reisemängeln
- Reisepreisminderung und Schadenersatz
- Insolvenzabsicherung
- Luftbeförderungsrecht
- Fluggastrechte
- Beförderungsrecht Eisenbahn, Bus, Schiff
- Beherbergungsrecht
- Reiseversicherungsrecht

Der Vortrag ist praxisnah und der Ablauf teilnehmeraktiv. Die Probleme werden anhand zahlreicher Beispiele und Gerichtsentscheidungen verdeutlicht. Es besteht jederzeit die Möglichkeit, Fragen zu stellen, auch vorab per E-Mail an ttc@europaeische.at.



Trainer

Dr. Armin Bammer

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 23.11.2018

Graz am 29.03.2019

Innsbruck am 29.10.2018

Innsbruck am 25.01.2019

Linz am 12.11.2018

Linz am 25.02.2019

Salzburg am 11.01.2019

Wien am 12.10.2018

Wien am 30.11.2018

Wien am 22.03.2019

Die Wirkung Ihrer Stimme im Verkauf



Haben Sie oft mit schwierigen Gesprächspartnern zu tun? Wollen Sie kompetent, sicher und glaubwürdig wirken? Oder finden Sie sich in ganz anderen Sprechsituationen wieder und haben erkannt, wie gut es für Sie ist, wenn Sie Ihr stimmliches Potenzial bestmöglich ausschöpfen können?

Es gibt keine Stimme ohne Wirkung. Welche Wirkung bzw. welche Macht geht von ihr aus – und wie gehe ich damit um? Kann ich meine Stimme überhaupt verändern und wenn ja, wie? Welches Potenzial steckt in meiner Stimme und wie aktiviere ich es?

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Stimme funktioniert. Sie hören Hintergründe und Erkenntnisse aus der Hirnforschung und Sie erleben am eigenen Leib, wie machtvoll Stimme wirkt und dies meist völlig unbewusst. Sie erfahren, wie Sie Ihre Stimme gezielt steuern, um bei Ihren Gesprächspartnern anzukommen und wie Sie die Alpha-Faktoren von Stimme, Körpersprache und Sprache für sich aktivieren können. Freuen Sie sich darauf, dass andere Ihnen bald noch besser zuhören und Sie Ihre Ziele schneller erreichen.

Inhalte

- lernen sie Ihre eigene Stimme kennen
- erkennen Sie die Wichtigkeit und Wirkung von Stimme
- wirken Sie sicher und kompetent mit der richtigen Atmung und Sprechtechnik
- lernen Sie Ihre Stimme ökonomisch und effizient einzusetzen
- motivieren Sie durch Einsatz der unterschiedlichen Stimmenergien
- wie Sie sich besser durchsetzen können
- erfolgreicher durch eine deutliche Aussprache und präzises Artikulieren
- mehr Sicherheit im Ausdruck gewinnen
- Ihre eigenen Stärken und Potentiale wahrnehmen
- den Zusammenhang zwischen eigener Einstellung/ Überzeugung (= Stimmung) und Stimme erkennen und bewusst einsetzen
- effektiver Einsatz der emotionalen Stimmfilter
- Sprechmuster der Überzeugung und Glaubwürdigkeit
- mehr Persönlichkeit, Charisma und Ausstrahlung mit der richtigen Stimmlage



Trainerin

Mag. Barbara Blagusz

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 245,- netto
max. 14 Teilnehmer
Jeder Teilnehmer erhält das Buch „Erfolgsfaktor Stimme“ von Mag. Barbara Blagusz.

Termine

Wien am 29.11.2018

Wien am 07.05.2019

1x1 des Spitzenberaters im Reisebüro

klare Entscheidungskriterien zwischen TOP und FLOP

Die Teilnehmer erkennen klar den Unterschied zwischen Durchschnitts- und Spitzenberatung mit all seinen Auswirkungen: Empfehlungen, Abschlussquoten, Wirtschaftlichkeit, ...

Die volle Konzentration auf Kundenerwartungen verdrängt „schleimige“ oder gar „aggressive“ Verkaufstechniken. Die Beratungsqualität, der Ertrag pro Beratung, und - als Voraussetzung - der Spaß am Umgang mit Kunden werden durch dieses Seminar nachhaltig gesteigert.

Auch erfahrene Mitarbeiter erkennen klar ihre verbesserungsfähigen Bereiche.

Inhalte

- Intro: Was will der Kunde von heute und morgen?
- Vertrauensaufbau über gezielte Ermittlung der Kundenerwartungen
- eine direkte und lockere Fragetechnik: konkret und genau statt ziemlich und eventuell, ...
- sichere Produktauswahl, Präsentation und Preisdarstellung
- Preise argumentieren statt verteidigen
- Umgang mit Schnäppchen- und Rabattjägern
- Kunden-Signale erkennen, sie bestärken oder den Kurs wechseln
- Einwände und andere Abschlussignale
- wirksame Kniffe zur Vermeidung von Abschlussängsten



„Ich hab gelernt, wie ich noch besser auf meine Gesprächspartner eingehen kann.“



Alles Flug

Basiswissen für Reservierung und Ticketing



„Unglaublich interessant, die Zeit ist sehr schnell vergangen.“

Warum ist diese Buchungsklasse nicht mehr frei? Warum ist CheckF... billiger? Welche „Gebühren“ kommen am Flughafen noch dazu? Was steht dem Kunden zu, was nicht? Was heißt MaxMileage, Stopover, Double Open Jaw, Deadline Control, Circle Trip, ...?

Ziel des Seminars ist, Hintergründe, Zusammenhänge täglicher Abläufe in der Schnittstelle Reisebüro – Fluglinie/Consolidator zu erkennen, um die Abwicklung reibungsfreier und effizienter zu gestalten. Die Teilnehmer nutzen Möglichkeiten und Vorteile am Flugsektor für den Reisebürokunden, und etablieren sich als kompetenter Berater. Das Seminar eignet sich bestens zur Vorbereitung bzw. Ergänzung zu GDS/CRS-Trainings.

Inhalte

- Netzwerkfluglinie, IATA, Non-IATA, Low Cost : Vor- und Nachteile
- Tarif-Dschungel: Wer fixiert Flugtarife und Konditionen?
- Flieger-Latein, Fremdwörter, Abkürzungen, Codes: MPM, HIP, CTM, ...
- Yield Management oder Warteliste auf leerem Flieger?
- Buchungs- oder Sitzklasse
- ETIX, Automatik-Check-in, Internet Check-in, ...
- Special Equipment: Medical, Sport, ...
- Tarif-Strukturen: Ich sehe den Wald vor lauter Bäumen nicht!
- Entgelte, Taxen, Zuschläge, Gebühren – und die Mehrwertsteuer
- Wie setzt sich ein Ticket grundsätzlich zusammen?
- Wie erkenne ich den Tarif?
- Strecken-, Agenten-, Firmen-, Bündel- und andere Vereinbarungen
- Airline-Vertrieb im Wandel: Internet – Direkt – Consolidator
- Minimum-Zeiten: Minimum Check-in, Minimum Connecting
- Flugunregelmäßigkeiten: Überbuchung, Verspätung, kein Gepäck
- Welche Rechte hat der Fluggast?



Trainer

Markus Ehrensberger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 20.03.2019

Innsbruck am 22.01.2019

Linz am 26.03.2019

Salzburg am 07.05.2019

Wien am 13.03.2019



Trainer

Markus Ehrensberger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 21.03.2019

Innsbruck am 28.05.2019

Linz am 15.01.2019

Salzburg am 16.04.2019

Wien am 20.11.2018

Anfragen professionell in Buchungen verwandeln

Abschluss oder Verschwendung – Ertrag oder Verlust

Im Reisebüro liegt das Verhältnis zwischen Anfragen und Buchungen weit unter 50 %. Mitarbeiter bieten also laufend an, schließen aber nur jede zweite Beratung ertragswirksam ab. Dies demotiviert Mitarbeiter und verursacht massive Beratungskosten, die „unbelohnt“ bleiben. Der professionelle Umgang mit Anfragen bringt nicht nur persönliche Erfolgserlebnisse, sondern erhöht die Produktivität in entscheidendem Ausmaß. Abschlussquoten sind immer das Ergebnis des vorgelagerten Verkaufsprozesses. Ist dieser in allen Teilprozessen professionell, kommt die Buchung von selbst.

Inhalte

- Kundenwahrnehmung im Anfrageprozess: easy-care-trust-happy
- Realisierungschancen in den ersten Minuten klar bewerten
- eindeutiges Erkennen der Entscheidungsmerkmale des Kunden
- Angebot präzise auf die Erwartung des Kunden abstimmen
- One-Stop-Selling statt Teilprodukt: professionelles Cross-/Upselling
- Preise argumentieren statt verteidigen
- Kunden-Signale erkennen, sie bestärken oder den Kurs wechseln
- Follow-up-Strategien: Ohne Nachfassen keine Buchungen!
- Abwehrtechniken des Kunden kontern: Einwand oder Vorwand?
- Brücken zur nächsten Buchung bauen



Inspirierend, interessant,
hab viel Neues gelernt.



Betriebswirtschaft für Reisebüros

administratives Hintergrundwissen für Filialleiter und Counter

Das Seminar vermittelt nicht nur buchhalterisches, für das Reisebüro relevantes Basiswissen, sondern klärt viele offene Fragen, die sich „buchhalterische Laien“ täglich stellen:

Was kostet eine Beratungsminute? Was kostet eine Beratung ohne Abschluss? Wie wirkt sich die Abschlussquote auf die Ertragssituation eines Mitarbeiters aus?

Was heißt effizientes und rentables Arbeiten im Sinne eines Profit Centers? Deckungsbeitrag 1-4, Gemeinkosten? Wie entwickle ich mich und mein Team zu unternehmerischem Denken? Entsprechen meine Interpretationen der Kostenwahrheit oder verwende ich Ausreden zur Beschönigung? Wie lese, interpretiere ich Reports und leite zielführende Aktivitäten ab? Was sind synergetische Effekte?

Inhalte

- Bin ich Unternehmer oder Unterlasser?
- Grundzüge unternehmerischen Denkens
- Sinn und Verankerung des Profit-Center-Denkens
- die wichtigsten Kennzahlen eines Reisebüros
- Wechselwirkung Angebotssortiment – Preis „Stuck in the Middle!“
- Messbarkeit und Einschätzung der Produktivität der Mitarbeiter
- Return of Investment: Mannstunden, Wareneinsatz, Werkzeuge
- Betriebswirtschaftliche Betrachtung von Werbe- und Personalentscheidungen
- Durchschnittsertrag entscheidet über Erfolg und Misserfolg
- Deckungsbeitragsrechnung: Kostenarten
- Grundlagen der Liquiditätsrechnung
- Abweichungsanalyse: Soll / Ist



Bewusstsein, Zahlen mehr
als Entscheidungsgrund-
lage zu verwenden.



Trainer

Markus Ehrensberger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 13.11.2018

Innsbruck am 08.05.2019

Linz am 29.05.2019

Salzburg am 02.04.2019

Wien am 06.05.2019



Trainer

Markus Ehrensberger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 06.02.2019

Innsbruck am 26.02.2019

Linz am 04.06.2019

Salzburg am 21.05.2019

Wien am 16.01.2019

Die ganze Welt im Kopf

Gehirnjogging oder Tourismusgeografie intensiv

Wo liegen die Ionischen Inseln? Wo habe ich mehr Kontakt zur Bevölkerung, in der Türkei oder in Ägypten? Was unterscheidet Gran Canaria von Fuerteventura, Mallorca von Menorca? Sehe ich in Jordanien nur alte Steine oder auch einen richtigen Bazar? Gibt es am Sinai auch ein Leben außerhalb von Hotelanlagen?

Wie heiß ist es im August in Südafrika? Was kostet eine Pizza in Hongkong?

Viele Fragen, mit denen uns der Kunde täglich konfrontiert.

Der Kunde erwartet nicht, dass der Reiseberater schon überall war. Der Kunde erwartet, dass ihn der Berater versteht und Informationen liefern kann, die er nicht im Internet findet. Der Wissensanspruch an den Berater steigt laufend. Gerade in der Phase der professionellen Erwartungsermittlung muss der Berater schnell und sensibel reagieren, er darf sich keine Unsicherheiten leisten und muss mit zuverlässigem, aktuellem Wissen überzeugen.

Inhalte

- Struktur und Emotion: Brain-Mapping oder die Weltkarte im Kopf
- spezielle Merktechniken für spezielle Typen
- Verankerung tourismusrelevanter Aspekte im Langzeitgedächtnis
- Ordnung meiner persönlichen Wissensdatenbank
- Wissens-Verknüpfungen: von Landschaft, Bevölkerung, Klima, Wetter, von Aktivität, Kultur und Erholung
- Klimazonen, Wetter, Wind, Zugang zur Bevölkerung, Nebenkosten
- Updating: Wie bleibe ich am aktuellen Wissensstand?
- Lernstoff besser und nachhaltiger verarbeiten
- Gehirn-Jogging



Trainer

Markus Ehrensberger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 14.05.2019

Innsbruck am 12.12.2018

Linz am 23.04.2019

Salzburg am 19.02.2019

Wien am 06.11.2018



„Spannend, informativ,
interessant und
kurzweilig war's.“



Empfehlungsmarketing über Beratungsleistung & Zusatzverkauf

meine Kunden machen Werbung für mich – Werbung zum Nulltarif

Was gibt es Schöneres als Kunden, die von selbst kommen. Ein höchst zufriedener Kunde bringt schon im ersten Jahr durchschnittlich vier Neukunden. Sind all diese Kunden ebenfalls zufrieden, dann sind das im dritten Jahr schon 64 Kunden. Realistisch? Warum nicht.

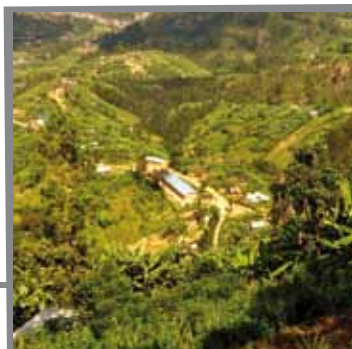
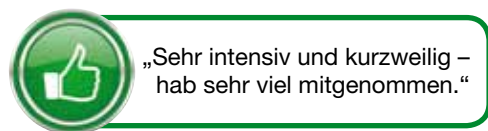
Unsere Vision ist, alle bestehenden Kunden zu Multiplikatoren zu machen. Unsere empfehlenswerte Beratungsleistung wird im Bekanntenkreis laufend weitererzählt. Ab wann aber wird eine Beratungsleistung empfehlenswert? Nur dann, wenn der Kunde mehr kriegt, als er erwartet. ... und diese Mehrleistung geht Hand in Hand mit Zusatzverkäufen ohne jeden aggressiven Beigeschmack.

Die qualifizierte Empfehlung ist die effektivste Form der Neukundengewinnung.

Suchen wir doch alle durch die steigende Vielfalt an Reiseangeboten nach Empfehlungen im Bekanntenkreis oder bei einem vertrauenswürdigen Reiseexperten.

Inhalte

- Funktionsmuster von Empfehlungsnetzwerken
- Gründe, seine Erfahrungen weiterzuerzählen: positiv und negativ
- Hubfunktion des Reisebüros
- Förderung von aktiven und passiven Empfehlungsgebern
- kurze und präzise Fragen zur Sicherung der Weiterempfehlung
- Hitliste der Fehler im Empfehlungsmarketing
- Pflege von Weiterempfehlern und Empfohlenen
- Resümee mit praktischen Beispielen



Trainer

Markus Ehrensberger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 09.04.2018

Innsbruck am 25.04.2018

Linz am 23.11.2017

Salzburg am 01.02.2018

Wien am 03.05.2018

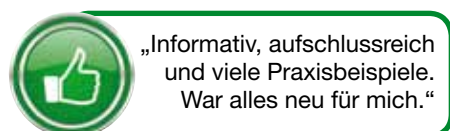
Gruppenreisen leiten und begleiten

ReiseleiterInnen und BusfahrerInnen verstehen ihre entscheidende Rolle als Image-Träger und Erstkontakt zufriedener und unzufriedener Kunden. Sie erkennen frühzeitig Begeisterung und Enttäuschung, auch wenn diese nicht konkret ausgesprochen wird. Sie reagieren professionell und ausgleichend. Die Teilnehmer erkennen, dass sie die Grundlage für Kunden bilden, die Reise als „top oder flop“ zu bewerten und weiter zu empfehlen.

Die Reise(begleiter sind auch jene Menschen im Prozess einer Reise, die dem intensivsten Kontakt mit Kunden ausgesetzt sind. Der Spaß am Umgang mit Gästen ist nach der Sicherheit oberste Priorität eines „gästeorientierten Mitarbeiters“. Das Überschwappen von Missstimmung, kollektiver „Meckerei“ wird verhindert. Lösungsorientierung statt Schuldzuweisung, Aktion statt Ignoranz, Reklamationsvermeidung statt Förderung.

Inhalte

- Voraussetzungen für sicheres und angenehmes Reisen
- Rolle eines Sympathie- und Werbeträgers während einer Reise
- Repräsentant des Reisebüros während der Reise: Sprache, Mimik, Gestik
- Gäste-Kommunikation von der Begrüßung bis zur Verabschiedung
- Beschwerde- und Reklamationsvorbeugung
- Fettnäpfchen einer Reisebegleitung
- Konfliktpotentiale zwischen Buslenkern und Reiseleitern
- Krisenmanagement oder Umgang mit unvorhergesehenen Situationen: Panne, Unfall, Krankheit, Behördenkontakt ...
- Anti-Stress: Ruhe und Gelassenheit sind der Ausdruck der Professionalität
- Anpassung an Zielgruppe: erfolgreiche Mitgestaltung von Klassen- bis Seniorenfahrten



Trainer

Markus Ehrensberger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 04.12.2018

Innsbruck am 29.01.2019

Linz am 18.12.2018

Salzburg am 11.12.2018

Wien am 13.02.2019

Nie mehr Angst vor Preisgesprächen

Reisepreise professionell begründen statt verteidigen

Der Kunde versteht den Vorteil eines geeigneteren Hotels, einer höheren Kabinenkategorie, ... NICHT und hat deshalb das Gefühl, die Reise sei zu teuer. Preisdiskussionen mit Kunden entstehen durch die mangelnde Fähigkeit des Beraters, die Unterschiede zwischen den einzelnen Reiseprodukten klar darzustellen. Wenn der Kunde diese Unterschiede erkennt, ist er bereit zu zahlen. Aus dem „nice to have“ wird ein „have to have“.

Ein Mitarbeiter, der Preisunterschiede klar erklären kann, wird nie Probleme in Preisdiskussionen haben und immer sicher und seriös wirken. Der langfristige Erfolg eines Reisebüros liegt im Leistungs- und nie im Preiswettbewerb. Es gibt immer jemanden, der billiger anbietet. Wir müssen lernen, faire Preise zu argumentieren und diese in unangenehmen Situationen nicht zu reduzieren.

Inhalte

- Unterscheidung zwischen „preisbewusst“ und „geizig“
- konkrete Argumentation statt „Herum- und Herausreden“: Verhältnis zwischen Leistung und Preis entscheidet
- qualitative Vorteile eines geeigneten Produkts klar darstellen
- Preisvorstellungen gekonnt erfragen und berücksichtigen
- Reiseberater bestimmt den Mehrwert, nicht der Kunde!
- Gegenstrategien zur „Geiz ist geil“-Philosophie
- Kommunikation: ENDpreis oder alle ENTgelte aufzählen?
- Ausgabebereitschaft: Wechselspiel zwischen „Kauflust“ und „Kauffrust“
- Gegenstrategien zum Beraterphänomen: „Wer nicht mehr weiter weiß, geht über den Preis!“
- Anti-Rabatt-Argumentation
- sportlicher, angstfreier Umgang mit Schnäppchen-Jägern



„Typisch Ehrensberger – und daher sehr brauchbar – Danke.“



Trainer

Markus Ehrensberger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 06.03.2019

Innsbruck am 27.11.2018

Linz am 12.03.2019

Salzburg am 27.03.2019

Wien am 09.04.2019

Umgang mit „Stress- und Trouble-Makers“

Beschwerden – Reklamationen – Einwände – Vorwände



Nette, brave Kunden sind doch auf Dauer langweilig und wechseln das Reisebüro schneller als wirklich herausfordernde Kunden: je schwieriger, je treuer. Aber es gibt auch jene, die sich berechtigt und sachlich äußern, weil die Reiseleistung nicht den Erwartungen entsprochen hat.

96 % der nicht zufriedenen Kunden wechseln das Reisebüro, ohne sich zu beschweren. Der sensible Umgang mit schwierigen Situationen gibt dem Reisebüro die Chance, den Kunden nicht nur zu halten, sondern auch zu binden.

Wer mit schwierigen Situationen umgehen kann und lernt, Konflikte nicht persönlich zu nehmen, verbessert Beratungsqualität und Empfehlungsquoten erheblich.

Inhalte

- Analyse der schwierigsten Kunden-Situationen im Tagesgeschäft
- Einschätzung meines eigenen Verhaltens in schwierigen Situationen
- klare Unterscheidung: Vorwand – Einwand – Beschwerde – Reklamation
- zielorientierte Fragetechniken in Problem- und Konfliktsituationen
- einfache, effiziente Deeskalationstechniken
- Ruhe bewahren und persönliche Betroffenheit neutralisieren
- höfliche Kommunikation eines klaren „nein“
- Rabatt-Reklamationen und symptomatische Beschwerden
- Einwand oder Vorwand: den Kern der Unzufriedenheit herausfinden
- Strategien bei Ablehnung vorgeschlagener Lösungen
- zielführende Argumentation gegenüber „schwierigen“ Typen: aggressiv, hektisch, besserwissend, arrogant ...



„Durch die gute Leitung durch die Themen hab ich viele neue Erkenntnisse gewonnen.“



Trainer

Markus Ehrensberger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 06.06.2019

Innsbruck am 17.04.2019

Linz am 28.03.2019

Salzburg am 15.05.2019

Wien am 05.06.2019

Der erfolgreiche Umgang mit Zeit und Stress im Reisebüro

Mehr Freude und Motivation durch gutes Zeitmanagement und positive Stressbewältigung im Reisebüroalltag. In diesem Seminar lernen Sie neueste körperliche und mentale Entspannungsmethoden sowie einfache Zeitmanagementtechniken zum selbst Ausprobieren. Dadurch werden Sie zukünftig motivierter und mit mehr Freude Ihre Arbeit bewältigen können, auch wenn Ihnen bereits alles scheinbar über den Kopf wächst.



Inhalte

- Kennenlernen von einfachen aber hochwirksamen körperlichen und mentalen Entspannungstechniken
- einfache Zeitmanagementmethoden
- Motivationsstrategien für einen erträglichen Arbeitsalltag



Trainer

Harry Gruber

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 12 Teilnehmer

Termine

Graz am 16.05.2019

Innsbruck am 14.03.2019

Linz am 08.11.2018

Salzburg am 25.04.2019

Wien am 10.04.2019



„Das beste Training, das ich je gemacht hab. Die Atem- und Entspannungsübungen kann ich gut anwenden, sehr hilfreich.“

Die Geheimnisse der Körpersprache verstehen und gezielt einsetzen

In diesem Seminar lernen Sie die Körpersprache bewusst bei Ihren Kunden zu erkennen und auch selbst für ein Überzeugungsgespräch einzusetzen.

Mehr als die Hälfte der menschlichen Kommunikation findet mit Hilfe der Körpersprache statt. Wenn Sie die Geheimnisse der Körpersprache beherrschen, werden Sie Ihre Mitmenschen besser einschätzen können.

Weiters gewinnen Sie Selbstsicherheit und lassen sich weniger von jemandem täuschen.



Inhalte

- verschiedene körpersprachliche Signale erkennen und richtig deuten
- körpersprachliche Signale bewusst in der Kommunikation einsetzen



„Ich verstehe, die Körpersprache richtig zu deuten und im Alltag zu verwenden. Es war eine tolle Erfahrung, Fortsetzung wäre gut.“

Trainer

Harry Gruber

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 12 Teilnehmer

Termine

Graz am 21.03.2019

Innsbruck am 21.02.2019

Linz am 09.05.2019

Salzburg am 13.12.2018

Wien am 29.11.2018

Mehr Motivation und Gelassenheit am Counter

Ob es schwierige Kunden sind, die immer mehr für weniger Geld wollen, oder gestresste und überforderte Kollegen, oder ob es technische Probleme sind, die Sie nerven ... ärgerliche Störungen und kleine und größere Problemquellen bei der Arbeit gibt es genug.

Egal welche Probleme im Arbeitsalltag entstehen, es ist wichtig, sich von ihnen nicht stressen zu lassen und motiviert zu bleiben. Genau das lernen Sie in diesem Seminar mit einfachsten aber hochwirksamen Strategien. Dadurch werden Sie künftig motivierter und mit mehr Freude die Arbeit bewältigen können, auch wenn Ihnen scheinbar bereits alles über den Kopf wächst.



Weitere Inhalte:

- Das Zweikanal-Antriebssystem für mehr Power im Alltag.
- Die Kraft der Gedanken für mehr Motivation nutzen lernen.
- Einfache aber hochwirksame mentale, körperliche und energetische Techniken gegen Stress.



Zur Unterstützung und nachhaltigen Wirkung des Seminars erhalten Sie das Buch „EINFACH TUN – Mentale „Zauberwerkzeuge“ für ein erfülltes Leben“ von Harry Gruber.



Trainer

Harry Gruber

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 12 Teilnehmer

Termine

Graz am 31.10.2018

Innsbruck am 15.11.2018

Linz am 21.11.2018

Salzburg am 04.04.2019

Wien am 23.05.2019



Verkaufpsychologie 4.0 für den Reisebürokunden von heute!

Der Reisebürokunde von heute ist meistens gut informiert, hat wenig Zeit für ausgiebige Beratungsgespräche und möchte alles so preisgünstig wie möglich angeboten bekommen. Auf Grund unserer schnelllebigen Zeit (Internet, E-Mail etc.) leidet darunter meist das Vertrauensverhältnis zwischen dem Reisebüromitarbeiter und dem Kunden. Dadurch werden auch die typischen Stammkunden immer weniger.

Dieses Seminar bietet Ihnen Lösungen für das Dilemma. Es zeigt Ihnen neueste Methoden aus der Psychologie, die Sie begeistern werden. Indem Sie ganz gezielt, innerhalb kürzester Zeit, eine neue Basis des Vertrauens zwischen Ihnen und Ihrem Kunden schaffen, können Sie ihm leichter Dinge suggerieren. Das führt unweigerlich zu mehr Buchungsabschlüssen. Zusätzlich führen solche psychologischen Beratungsgespräche auch wieder zu mehr Kundenzufriedenheit und dadurch zu mehr Stammkunden. Eine typische Win-Win Situation ist das Ergebnis.



Trainer

Harry Gruber

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 15 Teilnehmer

Termine

Graz am 28.03.2019

Innsbruck am 06.06.2019

Linz am 02.05.2019

Salzburg am 22.11.2018

Wien am 20.12.2018

Inhalte

- Bewusst die „gleiche Wellenlänge“ zum Kunden herstellen
- Neueste psychologische Techniken, um den Kunden leichter zu überzeugen
- Positiver Aufbau eines Überzeugungsgesprächs in kürzester Zeit
- Die „Chili-Methode“



„Tolle Tipps und Tricks, wie man den Kunden überzeugen kann.“

Die aktuellen Herausforderungen in der Mitarbeiterführung meistern

Ob Führungskräfte heute erfolgreich sind, hängt neben ihrer fachlichen Kompetenz, ihrer Einstellung und ihrem Zugang zur Intuition, stark von ihrem EQ ab. EQ, Emotionale Intelligenz beschreibt die Fähigkeit, eigene und die Gefühle der einzelnen Mitarbeiter wahrzunehmen, zu verstehen und so zu beeinflussen, dass die Ziele erreicht werden können. Ziele sind unter anderem der wirtschaftliche Unternehmenserfolg, die Bildung einer Arbeitgebermarke, das positive Betriebsklima und die gewünschte persönliche Lebenskraft. Günstige Voraussetzungen des Führenden sind dessen Achtsamkeit, die Kontrolle des Egos und das Erkennen des Wesentlichen.

Inhalte

- Employer Branding: Von Mitarbeitern gefunden werden
- Die richtige Kommunikation
- Motivation, Anerkennung und Kritik
- Delegieren, fordern und fördern
- Umsetzen von Prioritäten bei Arbeitsabläufen
- Herausforderung Konflikt- und Stress-Situationen
- Selbstreflexion und Verbesserungspotentiale
- Unterstützung bei reizenden Kunden



Trainer

Mag. Werner Heimgartner

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 14 Teilnehmer

Termine

Graz am 14.11.2018

Linz am 07.11.2018

Salzburg am 13.11.2018

Wien am 06.11.2018

Wien am 02.04.2019

Emotionale Intelligenz im Umgang mit komplizierten Kunden und Beschwerden

Durch komplizierte und fordernde Kunden können wir lernen und uns weiterentwickeln. Wir wollen mit reizenden Kunden weder in Resonanz gehen, noch uns vor ihnen fürchten. In dem wir die Bedürfnisse der Kunden durchschauen und je nach Typ und Situation die richtigen Handlungen setzen und die passenden Worte finden.

Inhalte

- Aktuelles: Wo der Schuh drückt
- Selbstwahrnehmung und Diagnose
- Körpersprache und Mimik übersetzen
- Grenzen definieren und die passenden Worte finden
- Reklamationen und Beschwerden managen
- Kommunikation, Einstellung und Ausstrahlung
- Freude am Verkaufserfolg und an der Kundenbindung
- Motivation und Selbstmotivation



„Man muss nicht alles an sich heranlassen - loslassen können ...“



Trainer

Mag. Werner Heimgartner

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 14 Teilnehmer

Termine

Graz am 28.11.2018

Linz am 21.11.2018

Salzburg am 27.11.2018

Wien am 20.11.2018

Wien am 03.04.2019

Steuernews mit Schwerpunkt Umsatzsteuer bei Reiseleistungen

Aktuelle Änderungen bei der Margensteuer und allgemeine steuerliche Bestimmungen

Diese bereits traditionelle jährliche Veranstaltung soll den Teilnehmern neben den allgemeinen Grundsätzen diesmal insbesondere auch die Auswirkungen der neuen Rechtslage betreffend die Margensteuer und deren Inkrafttreten näherbringen und auf einen Ausblick auf sonstige etwaige bereits feststehende Neuigkeiten für das Jahr 2019 ermöglichen. Schwerpunkt bildet somit die Besteuerung von Reiseleistungen. Auf diese wird auch in den Grundzügen nochmals eingegangen und die jüngere Judikatur der letzten Jahre sowie deren Auswirkungen in der Praxis erläutert sowie auch die neue Rechtslage in Deutschland und der Schweiz überblicksweise dargestellt.

Es wird dabei am Rande auch auf verwandte Themenbereiche wie z.B. (Pauschalreise-richtlinie etc.) und mögliche Auswirkungen auf die Besteuerung eingegangen.

Diskussionsrunden, Teilnehmerfragen und Erfahrungsaustausch sind erwünscht. Besonders für Unternehmer, Buchhaltungskräfte mit Vorkenntnissen und sonstige mit dem Steuerrecht befassten Personen geeignet, aber auch Neueinsteiger sind willkommen.

Inhalte

- Umsatzsteuer:
 - Wiederholung Grundlagen der Reisebesteuerung
 - Margensteuer NEU
 - Sonderthemen der Reisebesteuerung
 - Überblick über die Änderungen im Zusammenhang mit Deutschland und der Schweiz
 - Besprechung aktueller Gerichtsentscheidungen
- Allgemein:
 - Etwaige Auswirkungen der Reisepauschalrichtlinie auf die Umsatzsteuer
 - Steuerliche News allgemeiner Art



Trainer

Mag. Eduard Heinz

Teilnahmeinformation

3 Stunden von 09.30 bis 12.30 Uhr
Teilnehmergebühr 320,- netto
(€ 295,- netto wenn sich 2 Personen eines Unternehmens anmelden)
max. 15 Teilnehmer

Termine

Graz am 09.11.2018

Linz am 16.11.2018

Wien am 23.11.2018

Wien am 29.03.2019



„Der Trainer hat komplexe Themen sehr klar und übersichtlich vermittelt, ist super kompetent.“

Gruppenseminare / Einzelcoaching auf Anfrage.

Lust statt Frust für Mitarbeiter/innen

Motivierte Mitarbeiter/innen verkaufen besser und schaffen so auch einen wesentlichen Beitrag zum gesamten Betriebsklima. Nicht nur die Zufriedenheit in der eigenen Arbeit wird gesteigert, sondern auch der wirtschaftliche Erfolg wird dabei beeinflusst.

Die Teilnehmer/innen lernen die verschiedenen Facetten von Motivation kennen und können auch ganz bewusst ihre eigene Motivationskurve beeinflussen. Sie lernen die Unabhängigkeit von äußeren Einflüssen und klare Abgrenzungsmechanismen von störenden Faktoren. Die eigene Bedürfnislage wird analysiert und konkrete Eigeninitiativen zur Steigerung des Lustpotenzials erarbeitet.

Inhalte

- intrinsische versus extrinsische Motivation
- die Verantwortung für die eigene Stimmungslage selbst übernehmen
- die 4 Grundregeln für einen lustvollen Arbeitstag
- die eigenen Motive und Bedürfnisse für den Joballtag finden
- Beeinflussungskriterien für die eigene Motivationslage erkennen und gezielt Maßnahmen für eine Verbesserung erarbeiten
- den eigenen Job anreichern
- meine eigenen Präferenzen kennen und stärken
- Stimmungshemmer erkennen und Vermeidungsstrategien erarbeiten



Trainer

Dr. Wolfgang Jäger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 14 Teilnehmer

Termine

Graz am 03.04.2019

Innsbruck am 20.02.2019

Linz am 08.05.2019

Salzburg am 12.12.2018

Wien am 20.03.2019



„Ab sofort werde ich die Herausforderungen tagtäglich annehmen.“

Meine eigene Verkaufspersönlichkeit erkennen und perfektionieren

Viele Mitarbeiter im Verkauf sind zwar von den Techniken und ihren fachlichen Qualifikationen bereits gut ausgebildet und bestens geschult. Persönlich spüren sie aber noch Blockaden, die Ihnen ab und zu einen Strich durch den perfekten Verkaufserfolg machen bzw. sie bei der Eigeninitiative im Verkauf blockieren.

Die Teilnehmer/innen lernen hier einmal abseits von Techniken, Kommunikationstrainings oder Überzeugungstaktiken ihre eigene Verkaufspersönlichkeit kennen. Gezielt werden alle Blockaden bearbeitet und ein großes Volumen an neuem frischen Verkaufspotenzial frei gesetzt.

Inhalte

- die eigenen Softskills für den Verkauf kennen lernen
- Blockaden identifizieren und bearbeiten
- den richtigen Nährboden für Verkaufstechniken aufbauen
- die Angst vor Ablehnung und vor dem NEIN des Kunden bearbeiten
- Kontakt mit meinem inneren Selbstwertgefühl finden
- die eigenen Bedürfnisse im Verkauf kennen lernen
- Autonomie und Eigenverantwortung entwickeln und stärken



Trainer

Dr. Wolfgang Jäger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 14 Teilnehmer

Termine

Graz am 15.05.2019

Innsbruck am 13.03.2019

Linz am 07.11.2018

Salzburg am 24.04.2019

Wien am 27.03.2019



„Danke für den tollen, belebenden Tag.“

Profiling im Verkauf

Ein Blick und ich weiß wer mein Kunde ist!

Kunden und Kundinnen möglichst rasch im Verkaufsprozess in ihrer Persönlichkeitsausprägung zu erkennen ist oft der entscheidende Faktor für einen erfolgreichen Verkaufsabschluss.

In diesem sehr praxisorientierten Seminar ohne viel Theorie wird intensiv daran gearbeitet wie man

- die Grundemotionen an den geheimen Micro-Expressions erkennt,
- das Verhalten der Kunden und Kundinnen richtig deutet und interpretiert, und
- gemeinsam mit vielen verbalen und nonverbalen Signalen zu einem großen Bild zusammenfügt.

Inhalte

- Grundlagen des Profiling: Wahrnehmung, Einschätzung, Interpretation
- Elemente des Profiling: von der Proxemik bis zur Verhaltensanalyse
- Die Grundemotionen und ihre Erkennung mittels Micro-Expressions
- Einsatzgebiete in Verkaufsgesprächen
- ... und viele praktische Übungen

Werden Sie mit diesem Seminar zum Spezialisten des „Menschenlesens“ und damit zum absoluten Verkaufsprofi.

Freude die Arbeit bewältigen können, auch wenn Ihnen scheinbar bereits alles über den Kopf wächst.



Trainer

Dr. Wolfgang Jäger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 15 Teilnehmer

Termine

Graz am 27.02.2019

Innsbruck am 14.11.2018

Linz am 20.11.2018

Salzburg am 28.11.2018

Wien am 22.05.2019

Online informieren – Offline buchen

So buchen Sie vorinformierte Kunden

Die Anforderung an die Fachkompetenz der Reisebüros gegenüber umfangreicher informierten Kunden wächst. Aber diese Fachkompetenz hat sich stark verändert! Kunden wollen andere Informationen als noch vor wenigen Jahren. Ziel ist es Werkzeuge für diese neue Fachkompetenz zu finden und diese danach im tagtäglichen Geschäft weiter auszubauen. Weiters sollen die Teilnehmer die verschiedenen Portale kennen lernen, die unsere Kunden im Internet nutzen. Dadurch werden Argumentationen erleichtert und die Beratungsqualität verbessert.

Aufzeigen, welche Arten von touristischen Reiseprodukten und Zielgruppen schwerpunktmäßig online recherchiert werden, um dann im Reisebüro gebucht zu werden. Kenntnisse über die Kaufentscheidungsprozesse der Reisebürokunden und wie verändert dieses Wissen das Verkaufsgespräch?

Erfolgsfaktor Reisebüromitarbeiter: Hinweise, warum letztendlich im Reisebüro oder doch online gebucht wird!

Inhalte

- Der typische RoPoKunde und seine Reisen
- Warum wird off- oder online gebucht?
- Phasen der Kaufentscheidung
 - Wie sucht der Kunde und was lernen wir daraus?
 - der Online-Suchprozess
- Welche Rolle spielt das Internet oder das Reisebüro?
- Wie verändert dieses Wissen den Verkaufsprozess?
- Überblick über die verschiedenen touristischen Websites
- wie Hotelbewertungsportale den Verkaufsprozess verändern
 - das Leben einer Hotelbewertung aus der Sicht eines Hoteliers
 - Wie erkennt man Fake-Bewertungen?
 - Vorteile für den Kunden rasch ersichtlich machen
- Die Online-Mitbewerber kennen lernen
- Reputationsmanagement



Trainer

Markus Schauer

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 10 Teilnehmer

Termine

Graz am 23.10.2018

Innsbruck am 20.12.2018

Linz am 24.04.2019

Wien am 22.05.2019



„Danke für den interessanten und abwechslungsreichen Tag.“



Wie man Kunden aus dem Internet gewinnt

Online Marketing für Reisebüros – Kunden aus der Nachbarschaft

Impulse und Grundlagen im Online-Marketing. Kunden fischen im Netz

Aus der Sicht Ihrer Kunden bzw. Internetuser werden Sie lernen, welche Möglichkeiten es gibt, Ihr Reisebüro bzw. einzelne Produkte im Internet zu platzieren. Sie werden die wichtigsten Schritte für die Vermarktung im Netz kennen lernen und vieles davon auch praktisch umsetzen können. Sie sichern sich dadurch einen Wettbewerbsvorteil vor den Mitbewerbern.

Lernen Sie einige Internet Marketing-Möglichkeiten kennen und wählen Sie die für Ihr Reisebüro ideal geeigneten Maßnahmen aus.



„Es war spitze!“

Inhalte

- Online-Kunden aus der Nachbarschaft
- Lokales Online-Marketing leicht gemacht
- Google und seine Möglichkeiten
- Auf die erste Seite bei Google & Co
- Web 2.0 & Social Media Management
- Das Reisebüro mit dem Blogg ist da
- Hilfe, ein Kunde hat uns bewertet
- Reputationsmanagement heute
- Mit Newsletter Kunden erfolgreich gewinnen
- Facebook & Google+ Marketing
- Online- & klassisches Marketing sinnvoll kombinieren



Trainer

Markus Schauer

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 10 Teilnehmer

Termine

Graz am 24.10.2018

Innsbruck am 21.12.2018

Linz am 25.04.2019

Wien am 23.05.2019

Kundenloyalität

Vom potenziellen Interessenten zum begeisterten Fürsprecher meines Reisebüros

Kundentreue ist keine Selbstverständlichkeit, sondern muss jeden Tag neu verdient werden. Immer weniger Kunden sind auf ihr Reisebüro fixiert, wollen aber professionell und individuell behandelt werden und das Gefühl vermittelt bekommen, etwas Besonderes zu sein.

Die Barrieren, die Kunden an einer Bindung hindern und der sensible Umgang damit werden in diesem Seminar bewusst gemacht. Machen Sie Ihre Kunden zu wertvollen Werbeträgern.



Inhalte

- Wünsche wecken – Begeisterung auslösen
- Kundenorientierung statt Produktorientierung
- Mehrwert schaffen durch Kundenloyalität statt Kundenbindung
- ganzheitliche Betrachtungsweise aus Sicht des Kunden
- systematische Ausrichtung der Aktivitäten auf Kunden
- emotionale Verbundenheit führt zu leidenschaftlicher Fürsprache
- der Wert des Mitarbeiters (Kunden sind oft den Mitarbeitern treu!)
- Zielgruppen-Analyse
- Konfliktvorhersehbarkeit und -bewältigung
- konkrete Umsetzungsmaßnahmen
- Mehrwert für Kunden durch Loyalität
- Messung der Beziehungsintensität und -qualität
- Lifetime Value – Recommendation Value (Kundenwert – Empfehlungswert)
- finanzielle Auswirkungen langfristiger Kundenbeziehungen
- lachende Unternehmen haben die Nase vorn!

Trainer

Manfred Schwaiger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 17.01.2019

Innsbruck am 19.12.2018

Linz am 07.11.2018

Salzburg am 07.02.2019

Wien am 22.11.2018



„Sehr kurzweilig,
amüsant, interessant.“

Verkaufstraining. Die Grundlagen

Mit dem gewissen Etwas! Emotion und Spaß!

Die teuerste Leistung des Reisebüros ist die persönliche Beratung, da die steigende Angebots- und Informationsvielfalt den Kunden mehr denn je verunsichert. Je gezielter ein Mitarbeiter berät, je genauer er die Kundenbedürfnisse erkennt und je treffsicherer er die Realisierungschancen einschätzt, desto höher wird seine Abschlussquote und damit sein Beitrag zum Gesamterfolg des Unternehmens sein. Nur Mitarbeiter, die effizient beraten, fördern Empfehlungen und akquirieren Stammkunden. Der Mitarbeiter soll ein Gefühl für die Kaufabsicht und die Rentabilität von Kunden entwickeln.

Inhalte

- Verkäufer als „Einkaufsberater“ – der erste Eindruck zählt
- Bedarfsermittlung – Was will der Kunde? (Fragetechniken)
- der Verkaufszyklus (non verbal – verbal) – benutzen Sie die Sprache des Kunden
- Produktnutzen versus Kundennutzen
- Angebotsphase (Produkt / Merkmal / Nutzen) – Fragen, Zuhören, Zusammenfassen und Nachfassen!
- Verkaufsabschluss – Empfehlungsfrage / Abschlussangst
- Reklamationsbearbeitung (Stress / Angriff / Flucht?)
- Was kostet dem Reisebüro die Beratung und wie sind diese Kosten vom Mitarbeiter zu beeinflussen?
- Notizen sind mehr als Gedankenstützen
- Preis- und Gebührenargumentation
- Einschätzung der Kaufabsicht des Kunden
- Einschätzung der Rentabilität von Kunden
- Einflussfaktoren auf die Abschlussquote



Trainer

Manfred Schwaiger

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto

Termine

Graz am 13.12.2018

Graz am 18.04.2019

Innsbruck am 18.12.2018

Innsbruck am 04.04.2019

Linz am 06.11.2018

Linz am 09.05.2019

Salzburg am 05.12.2018

Salzburg am 06.02.2019

Wien am 21.11.2018

Wien am 16.05.2019



„Lebhaft – mit praktischen Beispielen
gut erklärt. Bitte künftig zweitägig, man
kann nicht mehr aufhören zuzuhören.“

Ihr Reise-Touristik-Büro ist Ihre Bühne: Rhetorik mal anders

Sprechen Sie in der Sprache Ihrer Kunden

Videoanalyse

Ihre Vorteile und Ihr Nutzen:

- Sie führen mit Leichtigkeit Gespräche, Vorträge und Diskussionen im beruflichen Umfeld und erreichen so die gewünschte Wirkung!
- Sie beeindrucken dadurch, dass Sie aktiv Gespräche führen und persönliche Erfahrungen einbringen!
- Sie perfektionieren anhand von Beispielen aus der Praxis Ihre Rhetorik.

Inhalte

Rhetorik

- Die vier Säulen der Rhetorik: Strukturiert, stimulierend, einfach, fokussiert
- Aktive Formulierungen und deren Wirkungen
- Die Wahl der richtigen Worte und Standpunkte vertreten
- Energievolles freies Sprechen: Reden, präsentieren und argumentieren
- Zahlreiche Tipps & Tricks um die Rhetorik zu verfeinern

Auftritt & Wirkung

- Einfluss von Körpersprache auf das Gesprächsklima
- Mimik, Gestik und Haltung als wichtige Elemente der Körpersprache
- Wenn der Körper etwas anderes aussagt als die gesprochenen Worte: Widersprüche beseitigen
- Wahrnehmung und Analyse von unausgesprochenen Botschaften

Was tun gegen Lampenfieber?

- Blackouts in Gesprächen: Hilfen für den Fall des Hängenbleibens.



„Es hat mir gut gefallen, vor der Gruppe zu sprechen. Man sieht, dass auch andere Teilnehmer nervös sind.“



Trainerin

Helga Steiner

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 10 Teilnehmer

Termine

Graz am 08.10.2018

Innsbruck am 09.01.2019

Linz am 20.02.2019

Salzburg am 09.04.2019

Wien am 07.05.2019

NICHT ärgern!

Umgang mit schwierigen Kunden und Situationen

Schwierige Kunden! Gibt es die überhaupt?

- Kundenerwartungen wahrnehmen, erkennen und steuern

Konfliktsituationen im Kundenkontakt erkennen und entschärfen

- Der Weg vom „schwierigen“ zum „willkommenen“ Kunden
- geeignete Lösungsmethoden zur Meisterung von schwierigen Situationen

Das Gespräch – Kundengespräche zielgerichtet führen

- sachliche und emotionale Gesprächsziele erörtern und einbinden
- Einsatz von Fragetechniken in Problemlösungsgesprächen
- Wann ist es Zeit NEIN zu sagen?
- Vorsicht vor Killerphrasen und Reizwörtern
- Kundenbeziehung aufbauen

Kundentypologie - Verhaltensmuster

- Arten, Denkweisen und Hintergründe
- Persönlichkeit und Verhalten: Der Umgang mit „Druck“
- Verhaltenstypen sowie ihre Stärken und Schwächen



„Sehr informativ, gut gegliedert und mit praktischen Beispielen gestaltet.“



Vorteile und Nutzen

- Sie führen schwierige Kundengespräche zu einem positiven Abschluss, da Sie die in diesem Seminar vermittelten Techniken, rhetorische & allgemeine Tipps anwenden!
- Sie erkennen Verhaltensmuster von Menschen und können darauf schnell reagieren!
- Sie bleiben ruhig, reagieren souverän und antworten sachlich, um den Kunden (zurück) zu gewinnen!



Trainer

Helga Steiner

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 14 Teilnehmer

Termine

Graz am 28.01.2019

Innsbruck am 28.02.2019

Linz am 11.04.2019

Salzburg am 15.05.2019

Wien am 19.11.2018

Präsentieren mit Leichtigkeit!

Ihre Vorteile und Ihr Nutzen:

- Sie erreichen Ihr Ziel, indem Sie Informationen interessant und übersichtlich darstellen!
- Sie schaffen die Rahmenbedingungen für perfekte Präsentationen!
- Sie verbessern mit professioneller Körpersprache Ihren persönlichen Auftritt!
- Sie meistern den Auftritt mit/vor Medien selbstsicher, charismatisch und überzeugend!

Inhalte

Vorbereitung und Aufbau einer Präsentation

- Anschauliche und sichere Aufbereitung komplexer Informationen
- Mit Visualisierung Interesse wecken – Visualisierungshilfen beim Präsentieren
- Überzeugende Darstellung von Nutzen und Kernaussagen
- Wirkungsvolle Gliederung: Gestaltung vom Einstieg bis zum Abschluss

Präsentationsmedien: Das richtige Medium zu richtigen Gelegenheiten

- Professionelle Handhabung der gängigen Präsentationsmedien – Flipchart, Datenprojektor, und worauf bei den einzelnen Medien zu achten ist
- Tipps und Tricks für Power Point, Flipchart & Co

Sicherheit im Auftreten gewinnen

- Grundsätze der Wahrnehmung
- Die persönliche Wirkung des/der Präsentators/in
- Präsentationsverhalten: Was ich als PräsentatorIn unbedingt beachten muss?
- Freies Sprechen – energiegelobtes Präsentieren
- Prägnante Aussagen treffen
- Authentizität im Auftreten

Gekonnter Umgang mit Fragen und Störungen

- Die Individualität der Zuhörer erkennen und sich darauf vorbereiten & einstellen
- Vermeidung von eingefahrenen und kontraproduktiven Verhaltensweisen



Trainerin

Helga Steiner

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 10 Teilnehmer

Termine

Graz am 24.01.2019

Innsbruck am 21.11.2018

Linz am 14.02.2019

Salzburg am 27.03.2019

Wien am 29.04.2019



„Es war ein tolles Training mit vielen guten Beispielen aus der Praxis für die Praxis.“



Who ist calling?

Der kleine aber feine Unterschied am Telefon

Vorteile und Nutzen

- Sie kennen die Besonderheiten der Telefonkommunikation und perfektionieren Ihr eigenes Verhalten am Telefon.
- Verhaltensmuster von Menschen sind für Sie ein offenes Buch.
- Sie überzeugen mit sicheren Argumenten und selbstbewusstem Auftreten.
- Praktische Beispiele und Übungen zeigen Ihnen Stolpersteine im Berufsalltag auf.

Inhalte

Die ersten 10 Sekunden entscheiden

- Einstiegsformulierungen
- Sprache und Stimme als Wirkungsmittel
- Grundsätze der Wahrnehmung: Stimme und Worte

Das aktive Beratungsgespräch am Telefon

- effiziente, zielorientierte und freundliche Gesprächsführung
- überzeugende Kommunikationstechniken
- Aktives Zuhören und Fragetechnik
- gesprächstechnische Tipps

Kundenorientierte Argumentationstechniken

- gekonnter Umgang mit Fragen, Einwänden und Vorwänden
- Aufbau einer Vorteil-/Nutzenargumentation

Angebote erfolgreich nachtelefonieren

- Formulierungsmöglichkeiten
- gezielte Fragestellung
- Das Finale

Kleine Kundentypologie – diplomatisches Geschick bei unterschiedlichen Persönlichkeiten

- Das Zusammenwirken von Persönlichkeit und Verhalten
- Stärken und Schwächen
- Checklisten und Strategien im Umgang mit den verschiedensten Kunden



„Der Tag ist wie im Flug vergangen.“



Trainerin

Helga Steiner

Teilnahmeinformation

1 Tag von 9 bis 17 Uhr
Teilnehmergebühr € 229,- netto
max. 14 Teilnehmer

Termine

Graz am 05.02.2019

Innsbruck am 25.04.2019

Linz am 17.12.2018

Salzburg am 12.03.2019

Wien am 12.10.2018

Teilnehmerzahl

Die Teilnehmeranzahl beträgt - wenn nicht anders angegeben - mindestens acht und maximal 20 Personen.

Zahlungsbedingungen

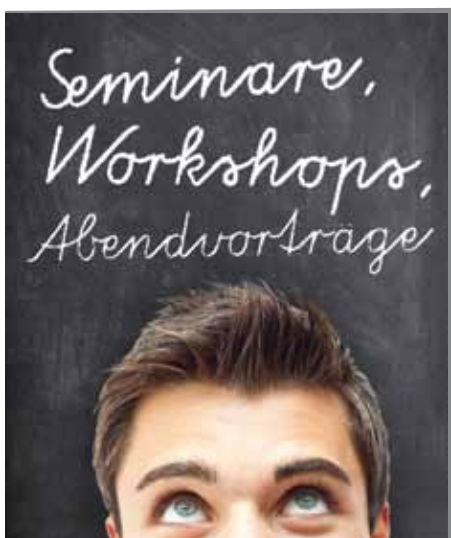
Alle angegebenen Teilnehmergebühren sind netto zuzüglich 20 % USt. Die Rechnungslegung erfolgt unmittelbar nach dem Training an die auf dem Anmeldefax angegebene Adresse. Wir bitten um prompte Zahlung ohne Abzug auf das Konto 09654269100 bei der Bank Austria Creditanstalt, BLZ 12000. IBAN AT48 1100 0096 5426 9100. BIC BKAUATWW.

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie die Anmeldebestätigung und zirka eine Woche vor Seminarbeginn eine umfassende Information per E-Mail über den Veranstaltungsort, die Uhrzeit etc.

Stornobedingungen

Wenn Sie die Teilnahme bis zum 15. Tag vor der Veranstaltung absagen, verrechnen wir 10 % der Teilnehmergebühr, danach 80 %.

Selbstverständlich akzeptieren wir gerne und ohne Zusatzkosten die Teilnahme einer Ersatzperson.

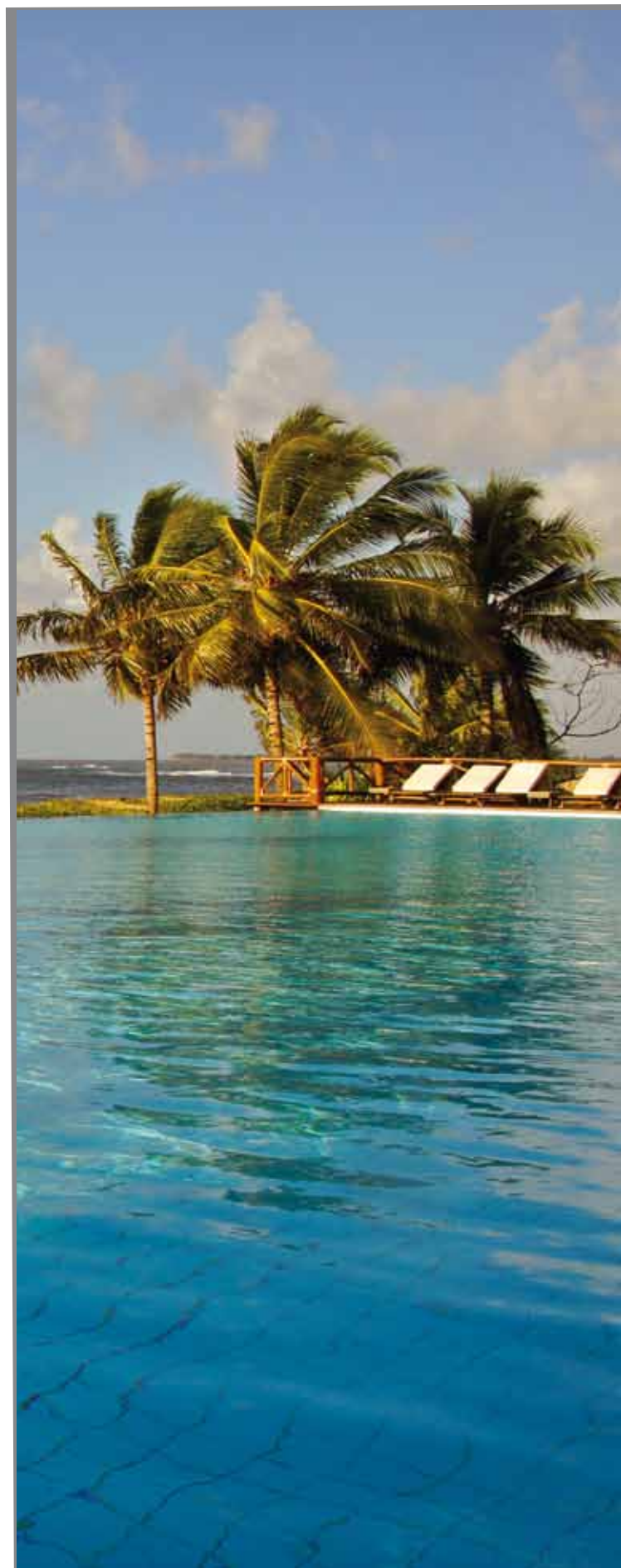


Impressum

TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH
Kratochwilestraße 4, 1220 Wien
Tel.: 01/317 25 00-73980, Fax: 01/319 93 67-73372
ttc@europaeische.at, www.ttc.at
Firmenbuch Nr. FN 194522 m, UID-Nr.: ATU 15362408.

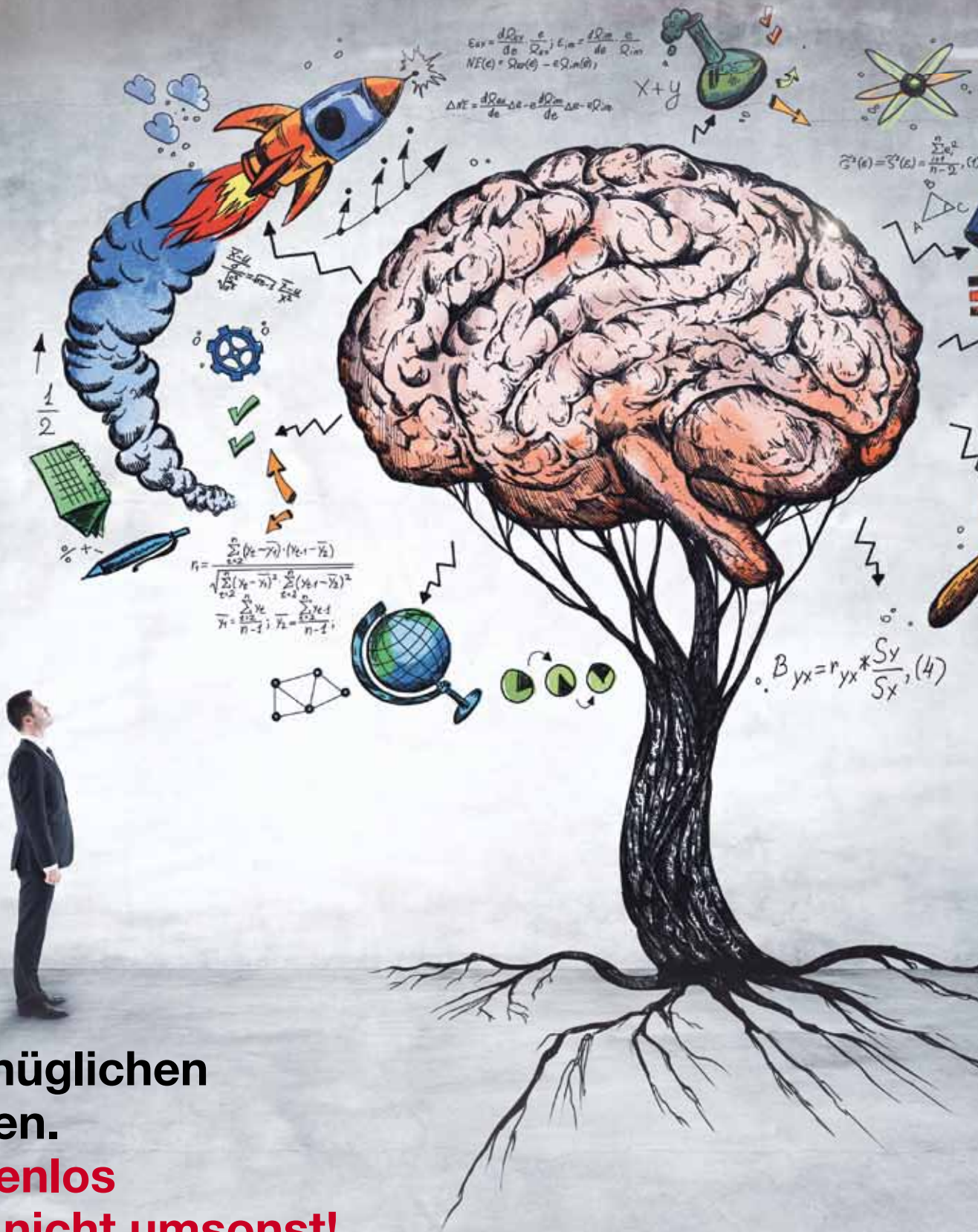
Die Gesellschaft gehört zur Unternehmensgruppe der Assicurazioni Generali S.p.A., Triest, eingetragen im Versicherungsgruppenregister der IVASS unter der Nummer 026.

Unser Informationsblatt zur Datenverarbeitung ist unter ttc.at/datenschutz abrufbar.



TTC Quizze

auf ttc.at



Zum
vergnüglichen
Lernen.

Kostenlos
aber nicht umsonst!