

Zusatztermine

bis zu 100 %
gefördert !

Geförderter Lehrgang für MitarbeiterInnen im Reisebüro für einen erfolgreichen Restart nach der Corona-Krise.

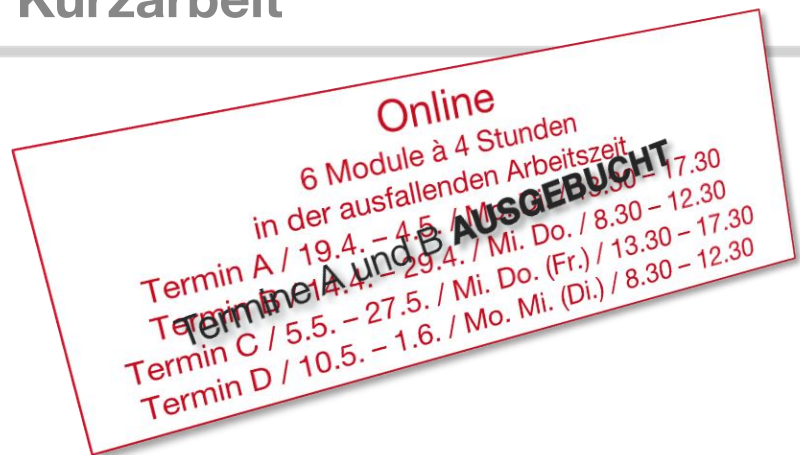
Nach einem Jahr Corona-Krise begegnen Travelmanager Kunden mit zum Teil neuen, digital anspruchsvolleren Bedürfnissen. Gleichzeitig sind Travelmanager in Reisebüros nach einem Jahr Kurzarbeit – gelinde ausgedrückt – aus der Übung. Zweifellos hat das Virus das Reisebürogeschäft grundlegend verändert. Fast jede Urlaubsplanung beginnt im Internet und der Trend zum E-Commerce in der Reise hat sich durch die Krise beschleunigt.

Etwa ein Fünftel aller in den österreichischen Reisebüros Beschäftigten hat die Branche in den vergangenen Monaten verlassen, wobei der größere Teil freiwillig in andere Branchen übersiedelt ist. Mit den bereits gekündigten Travelmanagern hat zusätzlich ein massiver Know-how-Abfluss stattgefunden.

Es ist zu befürchten, dass mangels qualifizierter Travelmanager bei Ansteigen der Nachfrage nach Urlaubsbuchungen – sämtliche Umfragen deuten darauf hin, dass Urlaube und Reisen sehr schnell wieder gebucht werden, weil das Fernweh der Österreicher nach vielen Monaten Lockdown einen ungeahnten Höhepunkt erreicht hat – ein großer Teil der Wertschöpfung zu meist ausländischen Online-Buchungsplattformen fließen wird und die Reisebranche dadurch noch einmal nachhaltig geschwächt wird. Der stationäre Reisevertrieb läuft Gefahr, gegenüber OTA weiter ins Hintertreffen zu geraten. Nur persönliche Kundenbindung und fachliche Expertise sind nicht käuflich und nicht kopierbar.

Für einen erfolgreichen Restart ist es unumgänglich, dass Travelmanager in österreichischen Reisebüros verlorenes Know-how reaktivieren und sich auf die neuen Kundenbedürfnisse vorbereiten.

Dieser geförderte Lehrgang qualifiziert die Travelmanager praxisnah und nachhaltig für den Restart.



Modul 1

Refreshing & Adapting Basics

C: Mittwoch, 5.5.2021 13.30 – 17.30
D: Montag, 10.5.2021 8.30 – 12.30

- professionelle Verkaufstechnik im Reisebüro on- & post-Covid
- Differenzierung zwischen Spitzen- und Durchschnittsberatung
- die „neue Normalität“ verändert Kundenverhalten, -erwartungen, -bindung
- Vertrauensaufbau gezielt: Wissensaustausch zwischen Kunden und Reisebüro
- verbesserungsfähige Bereiche im Beratungsprozess: Erwartung bis Buchung
- wirksame Fragetechniken: Zusatzverkäufe, Abschlüsse, Empfehlungen
- One-Stop-Selling statt Teilprodukt: professionelles Cross-/Upselling
- Zusammenhänge zwischen Mehrwert und Wertschöpfung
- Selbstschutz des Mitarbeiters über Zusatzleistungen und Alternativangebote

Modul 2

Destinationswissen – Prozesswissen – Kundenwissen

C: Donnerstag, 6.5. 13.30 – 17.30
D: Mittwoch, 12.5. 8.30 – 12.30

- erwartungsfokussierte Beratung
- zielorientierte Analyse der Kundenerwartungen
- Brain-Mapping oder die Weltkarte im Kopf
- Verankerung Klima, Wetter, Saisonen in den wichtigsten Zielgebieten
- Wissens-Verknüpfungen: Landschaft, Bevölkerung, Aktivität
- Nebenkosten gezielt ermitteln
- Info-Reisen nachhaltig teilen und verarbeiten
- Sicherung der Abwicklung über Risiko- und Haftungsreduktion
- Flugunregelmäßigkeiten: Überbuchung, Abbruch, Verspätung, kein Gepäck

Modul 3

Digitale Transformation – Face-to-Face und Screen-to-Screen

C: Mittwoch, 19.5.2021 13.30 – 17.30
D: Montag, 17.5.2021 8.30 – 12.30

- Informationsmanagement und Kommunikation über Internet
- zielorientierter Umgang mit Zoom, edudip, MS Teams, ...
- Systemvoraussetzung, Konfiguration und technischer Einstieg
- Beratung über Bildschirm: digital und doch persönlich
- Research-Fitness: schnelles Suchen – schnelles Finden
- gemeinsam durch Online-Kataloge und Plattformen blättern
- keine Angst vor unmöglichen Fragen
- Übersicht mit Wissensmanagement
- Kreation und Verwendung kundenindividueller Sub-APPs

Modul 4

Dynamische Umsetzung mit Methode: Put your Puzzle together

C: Freitag, 21.5.2021 13.30 – 17.30
D: Mittwoch, 26.5.2021 8.30 – 12.30

- nachhaltige Verankerung erworbenen Wissens in Praxisprozesse
- klare Definition der zu ändernden Bereiche
- Schlüsselfaktoren einer effizienten Beratung
- Reaktion auf Einwände des Kunden
- Differenzierung Reklamation und Beschwerde
- nicht der Kunde, der Reiseberater bestimmt den Mehrwert
- konkrete Gegenstrategien zur preisorientierten Beratung
- Disziplin und Konsequenz in der Umsetzung von Veränderungen
- Erfolgserlebnisse einer professionellen Beratung

Modul 5

Emotional Branding am Counter und am Telefon

C: Mittwoch, 26.5.2021 13.30 – 17.30
D: Montag, 31.5.2021 8.30 – 12.30

- Emotional Branding als Markenaufbau
- den emotionalen Zustand und die Bedürfnisse eines Kunden direkt ansprechen
- der Mitarbeiter als Eigenmarke mit Kundenbindung
- Verkaufserfolg und Kundenbindung
- Diagnose und 4-Ohren-Modell
- die passenden Worte finden
- Reklamationen und Beschwerden managen
- Kommunikation, Einstellung und Ausstrahlung
- Motivation und Selbstmotivation

Modul 6

Reiserecht - Die rechtlichen Updates

C: Donnerstag, 27.5.2021 13.30 – 17.30
D: Dienstag, 1.6.2021 8.30 – 12.30

- Allgemeines zum Pauschalreisegesetz
- Pauschalreise
- verbundene Reiseleistungen
- Individualreise als Gegenstück zur Pauschalreise
- Reisebuchung (Informationspflichten, Buchung durch Minderjährige, etc.)
- Reisevermittlungsrecht (Abgrenzung Reisebüro – Reiseveranstalter; Haftung als Anscheinsveranstalter)
- Prospektwahrheit und Prospektklarheit
- Reiseversicherungsrecht

Geförderter Lehrgang für Travelmanager in Kurzarbeit

Die Trainer



Markus Ehrensberger

25 Jahre Management-Erfahrung in der Reisebranche im In- und Ausland. Entwicklung und Umsetzung von Vertriebsstrategien. Führung von Teams unterschiedlicher Bildungsstandards. 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.

Modul 1, 2 und 4



Mag. Werner Heimgartner

Trainer und Berater für Führungskräfte, Mitarbeiter und Unternehmen, Moderator, FH Lektor für Tourismus- und Personalmanagement, 22 Jahre Reisebüro- und Reiseveranstalter - Erfahrung (Counter, Verkauf, Geschäftsführung). Lehrgangleiter Reisebürokurs.

Modul 5



Dr. Armin Bammer

Seit mehr als 25 Jahren selbständiger Rechtsanwalt in Wien. Mehr als 25 Jahre Erfahrung als Rechtsberater und -vertreter zahlreicher nationaler und internationaler Tourismusunternehmen. Herausgeber und Mitautor des 2019 im Verlag MANZ erschienenen Kommentars zum neuen Pauschalreisegesetz. Mehr als 30 Jahre Erfahrung als Lehrbeauftragter an verschiedenen Universitäten. Vortragender für Reiserecht im Rahmen des Bachelorstudiums „Tourismusmanagement“ der Hochschule Zittau/Görlitz und Vortragender beim Reiserechtstag der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht.

Modul 6



Gerhard Öfner

sammelte 30 Jahre internationale Management- und Führungserfahrung in den Bereichen Technik, Marketing und Vertrieb. Er war u.a. verantwortlich für den globalen Aufbau und die Leitung des internationalen Kundenservices eines weltweit agierenden Konzerns sowie der Etablierung von weltweiten Schulungsprogrammen vor Ort und Online. Er ist Experte für die Implementierung, Nutzung und Schulung mittels neuer Medien.

Modul 3

Teilnahmegebühr
€ 1.170 netto
Fragen und Anmeldung
ttc@europaeische.at

Teilnahme-Bedingungen

Die Mindestteilnehmerzahl pro Lehrgang beträgt 8 Personen, maximal können 20 Personen teilnehmen. Teilnahmegebühr (alle Module) netto zuzüglich 20% USt. Rechnungslegung unmittelbar nach Anmeldung, Zahlbar spätestens zum Ende des ersten Moduls. Stornobedingungen: Bei Absage bis spätestens zwei Wochen vor Beginn 10%, danach 80%.

Bei Drucklegung des Folders ist davon auszugehen, dass die Kurzarbeitsregelung sowie die SFK-Förderung des AMS verlängert werden. Sollte dies wider Erwarten nicht bzw. nicht über den Zeitraum bis mindestens zum Ende des Lehrgangs oder in einer geringeren Förderhöhe als 60 % geschehen, besteht für den Teilnehmer ein kostenloses Rücktrittsrecht, längstens aber bis zum 10. April 2021.

Sollte ein Teilnehmer aus einem anderen Grund als der oben genannten generellen Nichtverlängerung der SFK-Förderung (zu spät beantragt, Irrtum, etc.) nicht gefördert werden, besteht kein kostenloses Rücktrittsrecht.

Geförderter Lehrgang für Travelmanager in Kurzarbeit

bis zu 100 %
Förderung!

60%-SFK-Förderung durch das AMS

Das AMS fördert die Kosten der Qualifizierung von Travelmanagern in Covid-19-Kurzarbeit (ausgenommen sind Lehrlinge). Damit sollen – neben der Vermeidung von Arbeitslosigkeit – die ausfallende Arbeitszeit für arbeitsmarktpolitisch und betrieblich sinnvolle Schulungen genutzt und die Anpassungsfähigkeit der Betriebe durch „Qualifizierung in der Krise“ sowie die Chancen auf eine nachhaltige Beschäftigungsfähigkeit der von Kurzarbeit betroffenen ArbeitnehmerInnen erhöht werden.

Die **Förderkriterien** sind:

- Der Förderungsantrag ist unter der Kurzarbeit-Projektnummer beim AMS online vor Beginn des Lehrgangs einzubringen.
- Eingegeben werden müssen pro Lehrgang die Inhalte, Anzahl der Kursstunden (24), Kosten Euro 1.170 netto plus 20% USt. (mit ausgewiesener Umsatzsteuer in Prozent; bei Vorsteuerabzugsberechtigung netto), Dauer mit Beginn- und Enddatum, Zeiten (siehe oben).
- Der Lehrgang findet in der für den Teilnehmer ausfallenden Arbeitszeit statt.

Weitere Informationen und Details (Link):

<https://www.ams.at/unternehmen/personalsicherung-und-fruehwarnsystem/schulungskostenbeihilfe-covid-19-kurzarbeit>

Vom AMS werden 60 % der Kosten des Lehrgangs gefördert.

40%-Europäische-Förderung

Die Sehnsucht nach Reisen ist groß, ebenso groß wird die Nachfrage nach sicheren Urlaubsreisen im Sommer sein.



Im Sinne einer Starthilfe für einen erfolgreichen Beginn in die starke Buchungssaison unterstützt die Europäische Reiseversicherung ihre Partner (max. 5 pro Unternehmen) mit einer zusätzlichen Förderung von 40 %: Werden vom Teilnehmer bis zum 30. Oktober 2021 mindestens zehn Polizzen vermittelt, dann werden dem Unternehmen 40 % der Lehrgangsgebühr gutgeschrieben. Die Förderung wird mit dem betreuenden Gebietsleiter des jeweiligen Partners abgestimmt und durchgeführt.

Europäische 
Reiseversicherung

 Österreichischer
Reiseverband

Der Lehrgang ist eine Kooperation des TTC Training Center mit dem Österreichischen Reiseverband.