

**Online  
in 6 Modulen**

Viele Anfragen zur 14. Auflage der ÖRV-Akademie und eine kaum planbare Präsenz-Akademie veranlassen uns, 2021 eine Online-Kurzversion durchzuführen. Interaktiv und nachhaltig mit maximal nur 10 Teilnehmern.

Die Teilnehmer reflektieren ihr Führungsverhalten und entwickeln sich persönlich und unternehmerisch weiter und meistern die immer schnelleren Veränderungen am Kunden- und Arbeitsmarkt.

In allen Modulen liegt der Fokus auf Personalmanagement, Kundengewinnung und -bindung sowie professionellem Krisenmanagement. Die ÖRV-Akademie hat zum Ziel, Filialleiter und (Nachwuchs-) Führungskräfte der Touristik in ihrer Rolle als Personalentwickler und aktive Marketer zu entwickeln und zu fördern. Aus der Praxis für die Praxis.

Nach positiv abgelegter Prüfung erhalten die Teilnehmer ein Diplom.

### Modul 1 **Führungsrolle und Führungsfunktion**

22.2.2021 **Qualitätspersonal finden, entwickeln und sichern.**

Qualitative Führung von Verkaufseinheiten . Motivierende Rahmenbedingung für alle Mitarbeiter schaffen . Entscheidende Demotivationsfaktoren für Mitarbeiter . Umgang mit leistungsschwachen Mitarbeitern . Führungsleistung und -qualität messen . Employer Branding

### Modul 2 **Marketing – Reputation- und Imageaufbau**

24.2.2021 **Unsere Kunden machen Werbung für uns.**

Positionierung und Beziehungsmanagement im Kunden- und Arbeitsmarkt . Wissensmanagement als Basis von Beratungsqualität . Corporate Identity und 7P im Reisebüro . Identifikation potentieller Stilgruppen, Zielgruppen und Zielgruppeninhaber . Chancenmodelle: „Das Geschäft liegt immer noch auf der Straße!“ . strategische Kundenbindung

### Modul 3 **Organisations-, Zeit- und Ziel-Management**

3.3.2021 **Alle haben gleich viel Zeit, der Umgang macht den Unterschied.**

Erfahrungsdilemma oder Komfortzonen verlassen . Klare Ziele – klare Strategie – messbare Erfolgsfaktoren . Identifikation und Definition verbesserungsfähiger Bereiche . Betriebswirtschaftliches für Filial- und Abteilungsleiter . Standards zur Eliminierung von Zeitfressern . Führen über Zielvereinbarungen

### Modul 4 **Effizientes Krisenmanagement**

10.3.2021 **Krisen kommen schneller und öfter.**

Systematische Kundenbindung über aktives Krisenmanagement . Kundenerwartung in Krisensituationen . Differenzierung: Problem – Einwand – Konflikt – Reklamation – Krise . Einfluss- und Interessensbereich – out of the box . bereichsübergreifendes Konfliktmanagement . Erkennen und Vorbeugen: Mobbing

### Modul 5 **Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung**

16.3.2021 **Mitarbeiter machen nicht das, was die Kollegen sagen, sondern was Sie tun.**

Vorbildrolle: Filialleiter in der Coaching-Rolle . Leistungsbandbreite im Reisebüro . Verschwendete Ertragspotentiale: Abschlussquoten, Zusatzverkäufe . Verschwendete Verkaufskompetenz: Verhalten, Motivation, Technik . Verkauf von Premium-Produkten: aus Mr. Sale wird Mr. Quality . Preis-Kommunikation inkl. Nullrabatt Argumentation

### Modul 6 **Umsetzung und Nachhaltigkeit sichern**

12.4.2021 **Vom Reden zum Tun!**

Verantwortungsbereitschaft und Verantwortungsfähigkeit . Pläne aktiv in Ergebnisse umsetzen – Marathon statt Sprint . Methoden zur Sicherstellung von Umsetzungsdisziplin . Tagesziele – Wochenziele – Monatsziele – Jahresziele – Visionen . Motivation – Resilienz – Selbstbewusstsein – Flexibilität . Prüfung

jeweils von 14 – 18 Uhr

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

#### Bedingungen

Die Mindestteilnehmerzahl beträgt 8 Personen, maximal können 10 Personen teilnehmen. Teilnahmegebühr (alle Module) netto zuzüglich 20% USt. Rechnungslegung nach dem ersten Modul. Stornobedingungen: Bei Absage bis spätestens 8.2. 10%, danach 80%.



**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.

**Teilnahmegebühr**  
inkl. Leadership-Check  
und Online-Individual-  
Coaching € 1.580 (€ 1.380  
für Teilnehmer aus ÖRV-  
Mitgliedsbetrieben)

**Fragen und Anmeldung**  
[ttc@europaeische.at](mailto:ttc@europaeische.at)