

# ÖRV-Akademie 2023

Leadership im Reisebüro

---



# ÖRV-Akademie 2023

Wir danken den Sponsoren



**KUONI**

Austria  
**JAHN**   
REISEN

**D&R**  
Touristik

**ruefa** 

**Europäische**   
Reiseversicherung

  
**MEIERS**  
WELTREISEN



**ÖRV** Österreichischer  
ReiseVerband

# ÖRV-Akademie 2023

## Editorial

Auch das kommende Jahr wird für die Tourismusbranche kein einfaches werden – umso wichtiger ist es, in volatilen Zeiten wie diesen, in Aus- und Fortbildung zu investieren. Wir vom ÖRV freuen uns, dass die bewährte Zusammenarbeit mit dem TTC auch im Jahr 2023 fortgesetzt werden kann. Die (übrigens bisher immer ausgebuchten) hochqualitativen Lehrgänge für den touristischen Nachwuchs stellen sicher, dass der notwendige Mehrwert bei der Reisebuchung sowohl für die Kunden als auch für die Inhaber generiert werden kann.

Wir alle wissen, dass die Qualität unserer Mitarbeiter\_innen DER Schlüssel für Erfolg oder leider auch Misserfolg unserer Branche ist – nehmen wir also gemeinsam die Chance wahr, sie zu „Stars“ im Reisebüro zu formen.

Den Teilnehmer\_innen der 17. ÖRV Akademie viel Erfolg bei der Bewältigung der vielfältigen Aufgaben der Zukunft!



**Mag. Eva Buzzi**  
Präsidentin des ÖRV



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

### Impressum

TTC Training Center Unternehmensberatung GmbH  
Kratochwillestraße 4, 1220 Wien  
Tel.: 01/317 25 00-73980, Fax: 01/319 93 67-73372  
ttc@europaeische.at, 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.

# ÖRV-Akademie 2023

Ziele, Zielgruppe, Termine, Vorbereitung, Abschluss

## Erfolgsgeschichte

Vor 16 Jahren, am 13. September 2007 startete die erste ÖRV-Akademie. Wie alle darauffolgenden Akademien war schon die Erste mit 15 Teilnehmern ausgebucht. Nur im Jahr 2020 fanden parallel zwei ÖRV-Akademien pandemiebedingt online und daher auf jeweils zehn Teilnehmer begrenzt statt. Seit der ersten ÖRV-Akademie haben 282 Touristiker, allesamt starke Führungspersönlichkeiten der Reisebranche, absolviert.

## Ziele

Aus der Praxis für die Praxis. Top-Reisebüros brauchen Top-Mitarbeiter\_innen, und für diese Top-Führungskräfte. Von Führungskräfte der Touristik wird höchste Flexibilität gefordert, sie müssen beinahe alltäglich mit nicht vorhersehbaren Krisen umgehen und reagieren. Filialleiter sind als Personalentwickler gefordert und müssen ihre Rolle als aktive Marketer und Manager von Kundenbeziehungen erfüllen.

Neben der Vermittlung einiger nützlicher Führungsinstrumente liegt der Schwerpunkt in allen Modulen auf der Verbesserung von Personalqualität, Kundenbindung und professionellem Krisenmanagement.

Die Teilnehmer reflektieren nicht nur ihr Führungsverhalten, sondern entwickeln sich persönlich und unternehmerisch weiter, um den immer schnelleren Veränderungen am Kunden- und Arbeitsmarkt gewachsen zu sein.

Alle Inhalte sind im Reisebüro oder beim Reiseveranstalter sofort umsetzbar.

## Zielgruppe

Die – maximal 15 – Teilnehmer setzen sich aus aktiven und potenziellen Führungskräften im Reisebüro, beim Reiseveranstalter oder bei Fluglinien zusammen.

## Termine

Die ÖRV-Akademie findet in fünf aufeinanderfolgenden, miteinander inhaltlich abgestimmten Modulen statt, jeweils von Donnerstag Mittag bis Samstag Mittag:

- Modul 1: 12. – 14. Jänner 2023
- Modul 2: 23. – 25. Februar 2023
- Modul 3: 23. – 25. März 2023
- Modul 4: 20. – 22. April 2023
- Modul 5: 11. – 13. Mai 2023

## Leadership-Check zur Vorbereitung

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.

## Abschluss mit Diplom

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

# ÖRV-Akademie 2023

## Modul 1 und 2, Inhalte und Schwerpunkte

---

### Inhalte Modul 1

12. – 14. Jänner 2023

#### Dynamische Führung im Reisebüro – entwickeln statt abwickeln

- Top Mitarbeiter anwerben und halten
- Führungsrolle statt Führungsfunktion
- Motivation oder Demotivation
- Umgang mit schwachen Leistungen
- Eigeninitiative und Verantwortung
- Employer Branding
- Erstellen eines Personalentwicklungsplan
- Vorbildfunktion: Vorleben statt Anweisen
- Teamgeist statt Gruppendruck
- Delegation und Wissensmanagement
- Kennzahlen, die Führungsqualität offenlegen
- Stressprävention

### Inhalte Modul 2

23. – 25. Februar 2023

#### Marketing – anderes Denken bringt neue Kunden – Kunden gewinnen statt verwalten

- Beziehungsmanagement
- Arbeitgebermarke versus Kundenmarke
- Wissensmanagement und Beratungsqualität
- Markenbildung: 7P-Methode im Reisebüro
- Empfehlungs- und Reputationsmarketing
- Alleinstellungsmerkmale: UEP, UAP, USP
- Trendsetting oder Trendfollowing
- Chancenmodelle: Stilgruppen und Zielgruppen
- Das Geschäft liegt immer noch auf der Straße!
- Strategische Kundenbindung
- Wachstum planen und umsetzen
- Kennzahlen, die Marketingqualität offenlegen

# ÖRV-Akademie 2023

## Modul 3 und 4, Inhalte und Schwerpunkte

---

### Inhalte Modul 3

23. – 25. März 2023

#### Umsetzung mit Methode – realisieren statt aufschieben

- Ohne klare Ziele kein Erfolg
- Identifikation verbesserungsfähiger Bereiche
- Um-/Durchsetzung von Veränderungen
- Betriebswirtschaftliches Basiswissen
- Controlling oder Führung
- Eliminierung von Such- und Aufräumzeiten
- Führen über Zielvereinbarungen
- Wissensorganisation im Reisebüro
- systematische Umsetzung
- Erfahrungsdilemma oder Komfortzonen
- Kennzahlen: Monitoring versus Controlling

### Inhalte Modul 4

20. – 22. April 2023

#### Effizientes Krisenmanagement – agieren statt abwarten

- Frühwarnsysteme
- Interventionsstrategien
- Aktives Beschwerdemanagement
- Akquise über Reklamationsmanagement
- Differenzierung: Problem – Einwand – Konflikt – Krise – Reklamation
- Konflikte im Team, im Unternehmen und mit Kunden
- Einfluss- und Interessensbereich
- Bereichsübergreifendes Konfliktmanagement
- Erkennen und Vorbeugen: Mobbing
- Kennzahlen oder messbare Konfliktkompetenz

# ÖRV-Akademie 2023

## Modul 5, Inhalte und Schwerpunkte, Seminarleitung

### Inhalte Modul 5

11. – 13. Mai 2023

### Aktiver Verkauf durch Vorbildwirkung – handeln statt reden

- Vorbild- und Coaching-Rolle
- Leistungsbandbreite im Reisebüro
- Hitliste der Ertragspotentiale
- Hitliste mangelnder Verkaufskompetenz
- Akquise über CRM und Kundenprofile
- Ohne Wertschätzung keine Wertschöpfung
- Einfluss und Möglichkeiten des Internets
- Leistungsbewusstsein und Beratungshonorare
- Verkauf von Premium-Produkten
- Preis-/Leistungs-Kommunikation
- Kundenbindungsstrategien abseits von Prozentsätzen
- Beziehungsmanagement
- Kennzahlen, die Verkaufsleistung offenlegen

### Seminarleitung

alle Module

### Markus Ehrensberger



Seminarleitung seit der ersten Durchführung der ÖRV-Akademie im Jahr 2007. Konzipiert und entwickelt diese aufbauend auf Erfahrungen aus vorangegangenen ÖRV-Akademien und der Reiseindustrie, sodass die jeweils aktuelle ÖRV-Akademie die beste aller ist. Unterstützt die Absolventen-Community mit seinem breiten Wissen und Erfahrungsschatz.

30 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.

# ÖRV-Akademie 2023

Teilnahmegebühr, Anmeldung, Hotels, Übernachtung

## Teilnahmegebühr

- für ÖRV-Mitglieder € 3.190
- für Nicht-Mitglieder € 3.590

pro Teilnehmer für alle Module netto ohne Umsatzsteuer, inklusive Leadership-Check, Unterlagen, Zertifizierung, Seminargetränke, Kaffeepausen und Mittagessen. Nicht inkludiert sind Anreise und Übernachtung.

## Information und Anmeldung



bei Christian Widerna  
Office Manager  
TTC Training Center GmbH  
[ttc@europaeische.at](mailto:ttc@europaeische.at)  
+43 1 317 25 00-73980

## Anmeldefrist

31. Oktober 2022

## Mindestteilnehmerzahl

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

## Seminarhotel

### Hotel Savoyen Vienna\*\*\*\*S

Wien 3, Rennweg 16

<https://www.austria-trend.at/de/hotels/savoyen>



## Zahlungsbedingungen

Alle angegebenen Teilnahmegebühren sind netto zuzüglich 20% USt. Die Verrechnung erfolgt nach dem ersten Modul.

## Stornobedingungen

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