Travel Training Center TTC

ÖRV–Akademie 2024

Leadership im Reisebüro

Österreichischer ReiseVerband

ÖRV–Akademie 2024

Wir danken den Sponsoren

ITS

TUI

DERTOUR

ruefa

Europäische Reiseversicherung

MEIERS WELTREISEN

KUONI

ÖRV Österreichischer ReiseVerband

Austrian · brussels airlines · Lufthansa · SWISS | Eurowings · Eurowings discover.

ÖRV–Akademie 2024

Editorial

Die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter_innen stellt die Branche vor immer größere Herausforderungen. Deshalb ist es für den ÖRV besonders wichtig und wertvoll, die bewährte Zusammenarbeit mit dem TTC auch im Jahr 2024 fortzusetzen. 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 18. ÖRV Akademie viel Erfolg bei der Bewältigung der vielfältigen Aufgaben der Zukunft – und natürlich besonders viel Freude bei Erlangen neuer Kompetenzen!

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
Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien
Tel.: 01/317 25 00-73980, ttc@europaeische.at, ttc.at
Sitz in Wien, Firmenbuch Nr. FN 194522 m, UID-Nr.: ATU 15362408.
Unser Informationsblatt zur Datenverarbeitung ist unter 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 2024

Ziele, Zielgruppe, Termine, Vorbereitung, Abschluss

Erfolgsgeschichte

Vor fast 17 Jahren, am 13. September 2007, startete die erste ÖRV-Akademie. Wie alle darauffolgenden Akademien war schon die erste mit 15 Teilnehmern ausgebucht. Seit der ersten ÖRV-Akademie haben schon über 300 Personen, allesamt starke Führungspersönlichkeiten der Touristik-Branche, 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 Mittwoch Mittag bis Freitag Mittag:

Modul 1: 10. – 12. Jänner 2024
Modul 2: 21. – 23. Februar 2024
Modul 3: 13. – 15. März 2024
Modul 4: 3. – 5. April 2024
Modul 5: 24. – 26. April 2024

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 2024

Modul 1 und 2, Inhalte und Schwerpunkte

Inhalte Modul 1

10. – 12. Jänner 2024

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

21. – 23. Februar 2024

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 2024

Modul 3 und 4, Inhalte und Schwerpunkte

Inhalte Modul 3

13. – 15. März 2024

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

3. – 5. April 2024

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 2024

Modul 5, Inhalte und Schwerpunkte, Seminarleitung

Inhalte Modul 5

24. – 26. April 2024

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 Prozenten
- 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 2024

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. Die Verrechnung erfolgt nach dem ersten Modul. Nicht inkludiert sind Anreise und Übernachtung.

Mindestteilnehmerzahl

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

Information und Anmeldung

bei Christian Widerna
Office Manager
TTC Training Center GmbH
ttc@europaeische.at
+43 1 317 25 00-73980

Seminarort

Die ÖRV-Akademie findet im modernen Seminarzentrum der TTC Training Center GmbH (bzw. der Generali Versicherung und der Europäischen Reiseversicherung AG) im 22. Bezirk in Wien, Kratochwjlestraße 4 statt. Öffentlich mit U1 gut erreichbar, kostenpflichtige Tiefgaragen.

Übernachtung in Wien

Die Übernachtung ist in der Teilnahmegebühr nicht enthalten, gerne informieren wir über Möglichkeiten in der Nähe.

Stornobedingungen

Wenn Sie die Teilnahme bis zum 15. Tag vor Beginn des ersten Moduls absagen, verrechnen wir 10% der Teilnahmegebühr, danach 80%. Wir akzeptieren ohne Zusatzkosten die Teilnahme einer Ersatzperson.