

Schulungsprogramm

2019





www.qta-schulungen.de

Sehr geehrte QTA Partnerinnen
und Partner,

wir freuen uns, gemeinsam mit Ihnen in das sechste QTA Schulungsjahr zu starten und Ihnen gleichzeitig einige Neuerungen präsentieren zu dürfen.

Um unser Schulungsangebot noch wertiger zu gestalten, haben wir unseren Service für Sie erweitert: Jede Seminaranmeldung beinhaltet in der Schulungssaison 2019 eine Seminar-Rücktrittsversicherung der Europäischen Reiseversicherung AG. Falls Sie Ihre Teilnahme an einem gebuchten Seminar aus einem versicherten Grund absagen müssen, übernimmt die Seminar-Rücktrittsversicherung die Stornokosten Ihrer Teilnahmegebühr.

Darüber hinaus bieten wir Ihnen jetzt die Möglichkeit, Ihre An- und Abreise mit dem FlixBus zu organisieren – und das sogar kostenfrei. Bei Bedarf können Sie sich Ihre Hin- und Rückfahrt mit dem FlixBus gebührenfrei einbuchen. Die genaue Vorgehensweise erläutern wir auf Seite 11 dieser Broschüre und natürlich auch unter www.qta-schulungen.de.

Sichern Sie sich einen von knapp 1000 Seminarplätzen für alle Zielgruppen von Azubi, über erfahrene Verkäufer bis hin zum Büroleiter und Geschäftsführer. Es erwarten Sie viele Weiterbildungsmaßnahmen, unter anderem in den Bereichen Verkauf, Marketing, Social Media und Führung.



Profitieren Sie von unseren Schulungsmaßnahmen und nutzen Sie die Gelegenheit, aus diesen spannenden und interessanten Trainings nützliches Know-how für sich und Ihr Unternehmen zu gewinnen.

Ihre Anmeldung nehmen Sie bitte unter www.qta-schulungen.de vor. Hierzu benötigen Sie lediglich Ihre QTA Nummer und die PLZ Ihres Reisebüros.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Teilnahme und hoffen, dass Sie im Anschluss Ihr erlangtes Wissen gut in Ihren Arbeitsalltag einbringen und umsetzen können.

Herzliche Grüße,
Ihr QTA Schulungsteam

Inhaltsverzeichnis

Schulungen 2019

QTA Schulungsprogramm 2019 Seite 6

Seminarversicherung Seite 8

FlixBus Seite 10

Verkaufstrainings

Thomas L. Dietz AZUBI-POWER-TRAINING:
Ihre Mitarbeiter von morgen Seite 12

Andrzej Frydryszek oder
Sandra Huppertz Grundlagen Verkauf am Counter:
Für Frischlinge und Auffrischer Seite 14

Harald Sontowski Verkauf für Fortgeschrittene Seite 16

Michael F. Schmidt Abschlussorientierter Verkauf Seite 18

Frieder Krauß So werden Telefon- und E-Mail-
Anfragen zu Buchungen Seite 20

Thomas Wiedemann Erfolgreiche Rhetorik am Counter Seite 22

Helge Sobik Mit Sprache punkten
– besser verkaufen mit Storytelling Seite 24

René Morawetz Servicegebühren jetzt! UND
Prozesse im Reisebüro optimieren Seite 26

Marketing und Social Media

Michael Faber Online-Vermarktung
für Dein Reisebüro Seite 28

Michael Faber Social Media für Dein Reisebüro Seite 30



Weitere Trainings

Ferdinand Benz	Beschwerdemanagement	Seite 32
Benedikt Crisand	Selbstvertraut und selbstbewusst	Seite 34
Harald Sontowski	How to be WOW!? – Das Reisebüro als Marke	Seite 36
Thomas Wiedemann	Souverän Führen	Seite 38
Matthias Beyer oder Saskia Sánchez Buitrago	Mit gutem Gewissen mehr Geld verdienen – nachhaltige Reisen erfolgreich verkaufen	Seite 40

Coaching

Oliver Grimsehl	Führungswerkstatt und Coaching	Seite 42
-----------------	--------------------------------	----------

Technikschulungen

CRS Schulungen	Seite 44
QUADRA Schulungen	Seite 45

QTA Testkäufe

Jeder Verkäufer benötigt Feedback	Seite 46
-----------------------------------	----------

Termine 2019

Schulungstermine 2019 übersichtlich als Kalender	Seite 48
Platz für Ihre Notizen	Seite 51

QTA Schulungsprogramm 2019

Auch in diesem Jahr wartet ein besonders umfangreiches und vielfältiges Schulungsprogramm mit insgesamt 16 Themen auf Sie. Die QTA unterstützt Sie auch zukünftig, wenn es um die Weiterbildung jedes einzelnen Mitarbeiters geht und bietet Ihnen die Trainings zu einem unschlagbaren Preis-/Leistungsverhältnis an. Profitieren Sie von

den nachfolgend angebotenen Qualifizierungsmaßnahmen. Stöbern Sie auf unserer Internetseite und nehmen auch hier Ihre Anmeldung vor: www.qta-schulungen.de. Hierzu benötigen Sie lediglich Ihre QTA Nummer und die PLZ Ihres Reisebüros. Für Fragen stehen wir Ihnen auch gern unter info@qta-schulungen.de zur Verfügung.



QTA Quality Travel Alliance

Login

Home

QTA Schulungsportal

Herzlich willkommen im Online-Schulungsportal Ihrer QTA!
Sie haben die Möglichkeit aus einer Vielzahl von Schulungen Ihre persönlichen Weiterbildungsmaßnahmen zu wählen und zu profitieren.

Die Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter verschafft Ihnen wertvolles Know-how für Ihr Reisebüro. Die erworbenen Fähigkeiten geben die geschulten Mitarbeiter an die Kollegen weiter und setzen diese erfolgreich im Arbeitsalltag ein. Das ist ein Wettbewerbsvorteil, der aus Ihrer Bereitschaft zur Qualifizierung resultiert.

Je mehr sich ein Mitarbeiter mit dem Unternehmen identifiziert und je mehr Anerkennung ihm zukommt, desto stärker die Bindung ans Unternehmen.

„Lernen ist wie Rudern gegen den Strom; sobald man aufhört, treibt man zurück.“ Benjamin Britten

Viel Spaß beim Stöbern...

Wissen schafft Erfolg . Vorsprung . Zukunft!

NECKERMANN PARTNER REISE AND rtk Schmetterling TUI TRAVELStar

Funktion: Mein Kalender

Mit der Rubrik „Mein Kalender“ sehen Sie auf einen Blick alle Seminare, an denen Sie bereits teilgenommen und zu denen Sie sich aktuell angemeldet haben.



QTA Quality Travel Alliance

Home
Mein Kalender
Logout

Verkaufstrainings weitere Trainings EU-Pauschalreiserichtlinie Testkäufe Technik VA/Leistungsstr.

- AZUBI-POWER-TRAINING
mit Thomas L. Dietz
Ihre Mitarbeiter von morgen
- Grundlagen Verkauf am Counter
mit Andrzej Frydryszek / Sandra Huppertz
Für Frischlinge und Auffrischer
- Verkauf für Fortgeschrittene
mit Harald Sontowski
Unsere Einstellungen bestimmen unser Verhalten
- Abschlussorientierter Verkauf
mit Michael F. Schmidt
- So werden Telefon- und E-Mail-Anfragen
zu Buchungen
mit Frieder Krauß
- Erfolgreiche Rhetorik am Counter
mit Thomas Wiedemann
- Mit Sprache punkten
mit Helge Sobik
Besser verkaufen mit Storytelling
- Servicegebühren jetzt! UND
Prozesse im Reisebüro optimieren
mit René Morawetz
- Online-Vermarktung für Dein Reisebüro
mit Michael Faber
- Social Media für Dein Reisebüro
mit Michael Faber

- Beschwerdemanagement
mit Ferdinand Benz
- Selbstvertraut und selbstbewusst
mit Benedikt Crisand
- How to be WOW!?
mit Harald Sontowski
Das Reisebüro als Marke
- Souverän Führen
mit Thomas Wiedemann
- Mit gutem Gewissen mehr Geld verdienen
mit Matthias Beyer / Saskia Sánchez Buitrago
Nachhaltige Reisen erfolgreich verkaufen
- Führungswerkstatt und Coaching
mit Oliver Grimsehl

Außerdem:

- Seminarversicherung
Falls Sie doch zurücktreten müssen
- FlixBus
Ihre kostenfreie An- und Abreise
- Schulungen der QTA Technologie
- QTA Testkäufe

Bei allen Seminaren gilt:
Trainerwechsel / Änderungen vorbehalten



In jeder QTA-Schulung inklusive: Die Seminar-Versicherung der ERV

Sie buchen ein Seminar aus dem QTA Schulungsprogramm und bekommen den Versicherungsschutz gratis dazu (ausgenommen Technischschulungen).

Das leistet die Seminar-Versicherung für Sie:

- ✓ erstattet die Stornokosten der Teilnahmegebühr beim Seminarrücktritt,
- ✓ bezahlt bei vorzeitigem Seminarabbruch anteilig die Seminargebühr zurück,
- ✓ alle Leistungen ohne Selbstbeteiligung.

Mehr Infos auch zum
perfekten Reiseschutz für Ihre Kunden
unter www.erv.de, Telefon (089) 4166-1717

Seminarversicherung

Um unser Schulungsangebot noch wertiger zu gestalten, haben wir unseren Service für Sie erweitert:

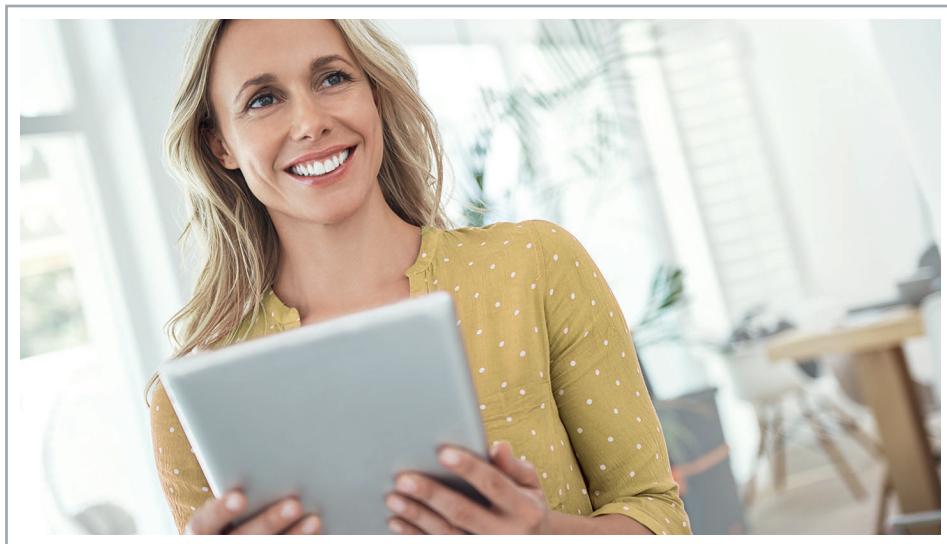
Wir haben zu Ihren Gunsten bei der Europäische Reiseversicherung AG im Rahmen eines Gruppenversicherungsvertrages eine Seminar-Versicherung ohne Selbstbeteiligung abgeschlossen. Diesem treten Sie durch Ihre Seminarbuchung automatisch als versicherte Person bei. Der Versicherungsbeitrag ist im Seminar-Preis enthalten. Versicherungsschutz besteht bei Rücktritt vor Seminar-Antritt und nach Seminar-Antritt bei Abbruch aus versichertem Grund. Mit der Buchungsbestätigung erhalten Sie einen Versicherungsausweis (Versicherungsschein), dem Sie die Versicherungsbedingungen und weitere Einzelheiten entnehmen können.

Nach Eintritt eines Versicherungsfalles ist die versicherte Person verpflichtet, das Seminar unverzüglich zu stornieren und den Schaden der

Europäische Reiseversicherung AG
Leistungsabteilung
Rosenheimer Str. 116
81669 München

zu melden.

Die Versicherung greift nicht bei No-Show.





FLIXBUS

Wussten Sie, dass allein im Jahr 2017 40 Mio. Menschen FlixBus gefahren sind?

Mit über 300.000 Busverbindungen täglich ist FlixBus die klare Nummer 1 auf dem europäischen Markt im Bereich günstige und grüne Mobilität.



Grüne und smarte
Mobilität



Streckennetz
in 29 Ländern



Hohe Sicherheits-
standards



Günstiges
Reisen



300.000 Verbindungen
täglich



Unkomplizierte
Buchungsplattform

Ihre Vorteile als Vertriebspartner:

QTA Provision von 10% brutto pro Ticket
Möglichkeit, eine Servicegebühr zu erheben



Einfacher
Buchungsprozess



Neue
Kundengruppen



Keine Investitionskosten
und kein Mindestumsatz



Kostenlose
Werbemittel



Agenturservice-
Hotline



Sie haben noch Fragen zu FlixBus oder zum Buchungsprozess? Besuchen Sie www.qta-schulungen.de oder melden Sie sich direkt bei uns unter vertrieb@flixbus.de oder telefonisch unter 030 300 137 137.

Kostenfreie An- und Abreise

Wir freuen uns, Ihnen in dieser Schulungssaison die Möglichkeit anzubieten, Ihre An- und Abreise zu den Schulungen mit dem FlixBus durchführen zu können – und das sogar kostenfrei. Bei Bedarf können Sie sich Ihre Hin- und Rückfahrt mit dem FlixBus gebührenfrei einbuchen.

Dazu fordern Sie bitte in unserer Zentrale unter info@qta-schulungen.de mit der Angabe Ihrer QTA Nummer und Ihres gebuchten Seminars Ihren persönlichen Gutscheincode an. Diesen geben Sie dann bitte bei der Buchung Ihres FlixBus-Tickets unter www.flixbus.de selbstständig ein. Der Gesamtbetrag wird dann auf 0,00 Euro reduziert und Sie können sich Ihr Ticket ausdrucken.

FLiXBUS

Wie Sie für sich, und natürlich auch im Alltagsgeschäft für Ihre Kunden im Reisebüro, eine Ticketbuchung vornehmen, zeigen wir Ihnen auf unserer Internetseite www.qta-schulungen.de anhand eines Videotutorials zum Buchungsprozess von FlixBus.



Thomas L. Dietz

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Thomas L. Dietz absolvierte ein Studium der Germanistik und Pädagogik. Danach folgte ein Schauspielstudium an der Bayerischen Theaterakademie in München, das er mit einem Diplom beendete. Als ausgebildeter Coach, ist er seit vielen Jahren als Berater, Speaker und Coach für nationale und internationale Unternehmen tätig. Er ist Ihr Experte, wenn es um die Themen Kommunikation, Präsenz, Wirkung, Körpersprache und Stimme geht. Aufgrund seiner pädagogischen Ausbildung und Erfahrung, ist er auch für die Ausbildung und Weiterentwicklung von Azubis zuständig und entwickelt eigens konzipierte Programme.

Erfahrung

- Langjährige Erfahrung als Trainer, Coach und Keynote Speaker
- Umfangreiche Erfahrung in der Konzeptionierung von Trainingsformaten für Azubis und Präsenztrainings

ZIELGRUPPEN

Auszubildende und
Umschüler

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10
max. 12

Sonstige

Voraussetzungen:
keine

TERMINE

12.09. München

19.09. Berlin

25.09. Frankfurt

23.10. Hamburg

„Die Schulungen der QTA haben mir sehr gut gefallen, denn diese sind super informativ und die Themen werden gut rüber gebracht. Vor allem die Schulung „Start in den Reiseverkauf“ hat mir als Azubi gut für den Einstieg geholfen.“

Corinna Gabi Goebel
SUNRISE KG

Seminar

AZUBI-POWER-TRAINING: Ihre Mitarbeiter von morgen

Seminar-Inhalte:

Azubi-Power ist ein Eintägiges-Präventionsseminar, das für die Zielgruppe „Auszubildende aller Lehrjahre“ konzipiert wurde. Im Mittelpunkt steht die Entwicklung der jungen Menschen, um sie erfolgreich durch die Ausbildung zu begleiten und letztlich jeden einzelnen Teilnehmer erfolgreich in das Berufsleben zu überführen.

Schwerpunkt ist die persönliche Entwicklung, die im Seminar durch viele praktische Übungen und Wissensinput vermittelt wird. Jedes Modul basiert auf wissenschaftlichen Konzepten, deren Wirksamkeit in den letzten Jahren nachgewiesen werden konnten.

Ziel ist es, Schlüsselqualifikationen, z.B. zu Einstellung und Wirkung, zu vermitteln und zu verankern, um somit die Persönlichkeitsentwicklung nachhaltig positiv zu prägen. Neben der grundlegenden Motivation und Entwicklung des Selbstbewusstseins lernen die jungen Menschen auch Verantwortung für ihr eigenes Handeln (Ursache und Wirkung erkennen) zu übernehmen und erhalten somit eine weitere Unterstützung, um erfolgreich ihre Ausbildung zu absolvieren.

DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr

Am Ende des Seminars können Sie:

- Ihre Rolle kennen und wie Sie sich selbst wahrnehmen sowie auf andere wirken.
- die Kommunikationsmodelle kennen, Gesprächsförderer einsetzen und Gesprächsstörer meiden. Sie wissen, dass das Sender-Empfänger-Modell für die verschiedenen Kommunikationsebenen eine wichtige Rolle spielt.
- konstruktives und angemessenes Feedback geben und dieses auch annehmen.
- erkennen, dass unterschiedliche Präsentationsziele unterschiedliche Präsentationsstile erfordern. Sie erlernen verschiedene Kreativtechniken zur Entwicklung einer Präsentationsstory und wie sie diese durch Nutzung verschiedener Medien visualisieren.
- wissen, warum Sprache, Stimme und Körper eine Einheit bilden müssen und wie diese ineinandergreifen. Sie kennen Ihre Selbstwahrnehmung und wie Sie selbst wahrgenommen werden.

Andrzej Frydryszek oder Sandra Huppertz

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Andrzej Frydryszek, der studierte Kultur- und Sozialwissenschaftler sammelte seine Erfahrungen in der Touristikbranche unter anderem durch mehrjährige Tätigkeit bei großen Reiseveranstaltern national und international.

Als systemischer Coach und Berater arbeitet Frydryszek an Konzepten für Personalentwicklung/-auswahl und entwickelt strategische Potenzialanalysen. Seine langjährige Erfahrung und sein Know-how als Trainer und Coach vermittelt er in seinen Seminaren praxisorientiert und erlebnisreich.



Sandra Huppertz ist ausgebildete Reiseverkehrskauffrau sowie zertifizierte Trainerin, Coach und Burnout Beraterin. Ihre internationalen Erfahrungen sammelte sie unter anderem durch mehrjährige Tätigkeit in der Tourismusbranche.

Ihre thematischen Trainingsschwerpunkte liegen im emotionalen Verkaufen, Stressmanagement und Burnout Prävention. Neben individuellen Coaching, führt sie regelmäßig Impulsvorträge und Workshops rund um das Thema Gesundheit durch.

ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen
außer Auszubildende und
Umschüler

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10

max. 12

Sonstige

Voraussetzungen:

keine

TERMINE

02.04. Leipzig

11.04. Kassel

07.05. München

11.10. Stuttgart

Seminar

Grundlagen Verkauf am Counter: Für Frischlinge und Auffrischer

Seminar-Inhalte:

Die Basis ist die Grundlage jedes Fundaments

Das kompakte Begegnungsqualitätsseminar (re-)aktiviert unverzichtbare Basiskenntnisse für erfolgreiche Kundenbegegnungen am Counter.

Von Fragetechniken für die Wunschermittlung über die Vorteilsübersetzung bis zur Abschlussfrage: Holen Sie sich den Überblick inklusive aktueller Trends! Kommen Sie als Kenner und gehen Sie als Könner!



Am Ende des Seminars können Sie:

- wissen, wie wesentlich die richtige Einstellung für den Vertriebs Erfolg ist.
- die Bedeutung von angemessener Gesprächsvorbereitung kennen.
- über effiziente und anliegenorientierte Fragetechniken verfügen und das richtige Timing zur Kundenqualifizierung kennen.
- Produkt- bzw. Dienstleistungskriterien in Nutzen- und Vorteilsargumentation übersetzen.
- Kundeneinwände erkennen und über geeignete Strategien für den souveränen und freundlichen Umgang verfügen.
- wissen, was als Kaufsignal seitens des Kunden gilt und über geeignete Abschlusstechniken verfügen.

DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr

Harald Sontowski

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Geschäftsführer der aha! TALENTEXPERTS. Seit mehr als 25 Jahren ist er als Trainer, Coach und Speaker für seine Kunden unterwegs. Seinen persönlichen Schwerpunkt bilden alle Themen rund um Vertrieb und Führung. Weiter arbeitet er intensiv mit seinem Team an neuen Themen, der Entwicklung und Umsetzung erlebnisreicher und nachhaltiger Trainingsformate und -methoden. Er ist Vertriebsexperte und versierter Beobachter von Trends und Entwicklungen.

Der studierte Kommunikationsfachwirt (bAW) und Buchautor zählt Prof. Rupert Lay, Michael Löhner und Jens Corssen zu seinen Lehrern.



ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10

max. 12

Sonstige

Voraussetzungen:

keine

TERMINE

03.04. Stuttgart

11.04. Leipzig

07.05. Hannover

29.05. Göttingen

04.06. München

25.09. Düsseldorf

Mit freundlicher Unterstützung durch



Seminar

Verkauf für Fortgeschrittene: Unsere Einstellungen bestimmen unser Verhalten

Seminar-Inhalte:

Vom Menschenkenner zum Menschenkönner

Die Teilnehmer lernen das sensible Wahrnehmen und Erkennen unterschiedlicher Wertesysteme von Menschen. Sie lernen sich sprachlich darauf einzulassen und damit „Kommunikation auf gleicher Augenhöhe“ zu gewährleisten. Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein werden gefördert und gestärkt. Das Seminar basiert auf neurowissenschaftlichen Erkenntnissen, die „unakademisch“ an die Teilnehmer vermittelt werden.



DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr

Am Ende des Seminars können Sie:

- realistische Vertriebsziele durch nach oben durchdeklinierte Subziele im Vertriebs-trichter erreichen und sich so auf Erfolg programmieren.
- die verschiedenen Argumentationsstile und ihren situativen Einsatz kennen.
- die Erfahrungen anderer und ein „best Practice Sharing“ / goldene Regeln für das bessere Argumentieren nutzen.
- die wichtigsten Strategien, Methoden und Techniken der Verhandlungsführung und Preisargumentationen erkennen.
- neue Methoden zur ergebnisorientierten Abschlusstechnik anwenden.

„Ein breites Schulungsangebot mit sehr qualifizierten Trainern zu einem perfekten Preis-/Leistungsverhältnis. Kann ich nur empfehlen!“

Susanne Kapitel . Inhaberin
ReiseCenter Bad Waldsee

Michael F. Schmidt

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Michael Schmidt ist Cheftrainer und Geschäftsführer von EMS Seminare sowie Fachbuchautor von „Erfolgreich Verhandeln“ 4. Auflage Cornelsen und „Training International – Verkaufsverhandlungen“ 2007 erschienen im Cornelsen Verlag.

Michael Schmidt hat sich seit über 25 Jahren auf Weiterbildungen für die Touristik spezialisiert. Er schult in diesem Zusammenhang Mitarbeiter von Reisebüros und Veranstaltern im Verkauf und in der Mitarbeiterführung sowie Produktmanager und Hoteleinkäufer zum Thema Verhandlungstechniken.

Praktische Erfahrungen im Tourismus sammelte er vor der Gründung seines Unternehmens im internationalen Vertrieb, als Cruise-Director und Zielgebietsmanager.

Seine Seminare zeichnen sich durch viel Spaß, Motivation und eine angenehme Lernatmosphäre aus.

ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10

max. 12

Sonstige

Voraussetzungen:

keine

TERMINE

15.05. Hannover

03.09. Berlin

24.10. Erfurt

05.11. München

20.11. Köln

„Die Schulung war positiv und ich konnte ein paar gute Anregungen sammeln.“

Sofija Topalov
Rauch Reiseladen

Seminar

Abschlussorientierter Verkauf

Seminar-Inhalte:

- Motivation zum Erfolgsdenken
- Der Aufbau einer positiven Beziehungsebene
- Verkaufspsychologie und Verkaufsrhetorik
- Die Phasen des Verkaufsgesprächs
- Fragetechnik und die Bedarfsanalyse
- Die überzeugende Vorteil- und Nutzenargumentation
- Cross- and Upselling
- Erfolgreicher Umgang mit Einwänden und Verkaufsaufschüben
- Abschlüsse generieren
- Fallbeispiele aus der täglichen Praxis

Am Ende des Seminars können Sie:

- eine positive und vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre schaffen.
- Fragen gezielt einsetzen, um den Bedarf zu ermitteln, Einwände auszuräumen und den Kunden zum Abschluss führen.
- mit einer überzeugenden Vorteil- und Nutzenargumentation den Kunden von Ihrem Angebot überzeugen.
- bei Preiseinwänden und anderen Kaufwiderständen offen und positiv reagieren.
- Einwände überzeugend ausräumen und den Kunden von einer Buchung überzeugen.

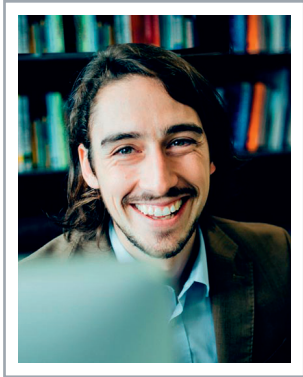
DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr



Frieder Krauß

Trainerprofile, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Frieder Krauß war mehrere Jahre als Teamleiter im Vertrieb tätig, bevor er 2009 seine Trainerlaufbahn mit Schwerpunkt in der Touristik begann. Im Mittelpunkt seiner Trainings für den stationären Vertrieb stehen grundsätzlich Empathie, positive Sprache und aktuelle Innovationen aus der Psychologie und den neuen Medien. Er hat die preisgekrönte Trainingsreihe „Airtours and Friends“ mitgestaltet und führte 2017 im Rahmen dieses Programms Hochwert-Trainings für NachwuchsverkäuferInnen durch. Er managt diverse Facebook-Seiten, war zeitweise professioneller Blogger u.a. für den Spiegel-Verlag und hat sich bis heute die Neugier für digitale Trends bewahrt.

ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen
außer Auszubildende und
Umschüler

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10
max. 12

Sonstige

Voraussetzungen:
keine

TERMINE

21.05. Hannover

22.05. Leipzig

23.07. München

24.09. Frankfurt



So werden Anfragen zu Buchungen

Mit freundlicher Unterstützung durch



Seminar

So werden Telefon- und E-Mail-Anfragen zu Buchungen

Seminar-Inhalte:

Potentiell Reisende nutzen zunehmend E-Mail und Telefon als Zugang zum Reisebüro. Nicht alle Reisebüros sind auf diese Situation gut vorbereitet. Häufig kommt es zu Kontaktabbrüchen und damit zu Buchungsverlusten. Das Seminar trainiert intensiv unterschiedliche Kontaktstufen mit dem Kunden (Telefon / E-Mail) und vermittelt dem Teilnehmer wertvolle Inspirationen, wie ein interessierter Kunde gewonnen und zur Buchung geführt werden kann.



Am Ende des Seminars können Sie:

- verstehen, warum immer mehr Kunden medial den Kontakt suchen.
- Kundenanliegen verstehen, Probleme erkennen und Lösungsvorschläge formulieren.
- einen Folgeanruf oder eine Folgemail gestalten, um den Kontakt zu intensivieren.
- in Sprache und Text souverän und bestimmt auftreten.
- einen konkreten Verbleib erreichen.

DAUER:

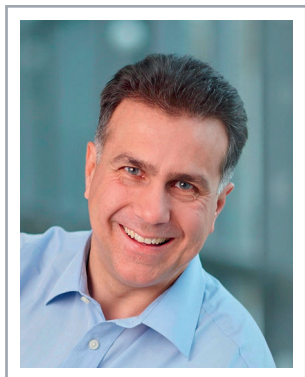
1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr

„Der Erfahrungsaustausch mit anderen Reisebüroinhabern im Rahmen der Schulungen ist für mich sehr wertvoll. Das Niveau der Schulungsinhalte bewerte ich als sehr hoch.“

Alexandra Härtl . Inhaberin
Reisebüro Kertzscher & Rauh

Thomas Wiedemann

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



- Kaufmännische Ausbildung (Reiseverkehrskaufmann)
- BWL Studium
- Ausbildung zum Vertriebs- und Managementtrainer
- Bereichsleiter Personalentwicklung / Qualitätsmanagement
- Geschäftsführer der Personal Excellence seit 2012
- NLP Master (DVNLP / Schwerpunkt Business)
- Zertifizierter DISG Trainer
- Zertifizierter Wingwave Coach
- Arbeitsschwerpunkte:
Beratung, Coaching und Training in der Touristik

ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen
außer Auszubildende und
Umschüler

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10
max. 12

Sonstige

Voraussetzungen:

Teilnahme an einem
Verkaufsseminar

TERMINE

02.07. Leipzig

03.07. Hannover

29.08. Frankfurt

28.11. Stuttgart

„Ich bin froh, den weiten Weg nach Hamburg für diese Schulung gemacht zu haben.
Herr Wiedemann hat uns viele Fragen der Mitarbeiterführung auf sehr einfühlsame Weise
beantworten können.“

Tanja Apel-Kreger . Inhaberin
Apel-Reisen Touristik GmbH

Seminar

Erfolgreiche Rhetorik am Counter

Seminar-Inhalte:

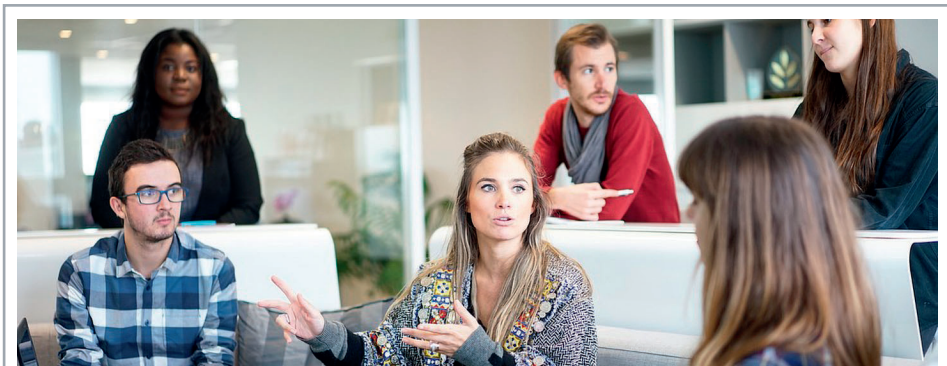
- **Einleitung**
Was macht ein erfolgreiches Verkaufsgespräch aus?
- **Sicher auftreten – überzeugend kommunizieren**
Erfolgreicher Einsatz der Sprache
Körpersprache gekonnt einsetzen
Rhetorische Klippen
- **Was kann ich im Verkaufsgespräch rhetorisch optimieren?**
Begrüßung und Kontakt – der erste Eindruck
Bedarfsermittlung – wer fragt gewinnt
Angebotspräsentation – zeig was du kannst
Abschluss und Verabschiedung – die Buchung im Visier
- **Mein persönlicher Erfolgsplaner**

Am Ende des Seminars können Sie:

- mittels der Rhetorik Kunden nachhaltig begeistern.
- auch bei herausfordernden Kunden im „Miteinander“ bleiben.
- den Kunden zielsicher zum Verkauf führen.

DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr



Helge Sobik

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Helge Sobik (Jahrgang 1967) ist Autor von 30 Büchern, journalistische Tätigkeit u.a. für Welt/Welt am Sonntag, FAZ Magazin, Spiegel online, Focus, Vogue. Seit 18 Jahren in der Journalistenausbildung und -fortbildung tätig: Medienbüro Hamburg, J-School, Fachhochschule Kiel Studiengang Medienwirtschaft.

Seit sechs Jahren Dozententätigkeit im Bereich PR/Sprache/Storytelling u.a. für Abu Dhabi Department of Culture & Tourism, airtours, The Ritz-Carlton Hotels, TUI Deutschland, TUI Suisse und große Public Relations- und Marketing-Agenturen.

ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen
außer Auszubildende und Umschüler

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10
max. 16

Sonstige

Voraussetzungen:

Freude an Sprache und am Geschichtenerzählen, an der großen bunten Reisewelt – und am Reiseverkauf. Lust darauf, sich auf der Ebene Sprache weiterzuentwickeln.

TERMINE

04.06. Hamburg

05.06. Göttingen

25.06. München

27.08. Leipzig

29.10. Düsseldorf

„Durch das umfassende Schulungsangebot der QTA haben wir sehr gute Möglichkeiten uns fortzubilden, uns mit Kollegen auszutauschen, um auf diese Weise so immer bestens informiert zu sein.“

Anke Süß . Inhaberin
Reisebüro Auerbach

Besser verkaufen mit Storytelling

Mit freundlicher Unterstützung durch



Seminar

Mit Sprache punkten – besser verkaufen mit Storytelling

Seminar-Inhalte:

Mit Sprache punkten kostet keinen Cent, bringt viel: die Stellschrauben für wertschätzende Kommunikation, dazu Tricks und Kniffe, um beim Gegenüber das Kopfkino anzuwerfen und mit Storytelling-Techniken besser zu verkaufen

Keine Branche hat es leichter als wir, etwas zu verkaufen – und trotzdem tun wir uns oft schwer, so lange wir Sehnsüchte einzig auf der faktischen Ebene abwickeln, Quadratmeter, Südwest-Seiten und Hotelsterne verkaufen und über Preise diskutieren: Mit ein paar Storytelling-Kniffen lassen sich ganz einfach viel schönere Bilder im Kopf des Kunden auslösen, die den Preis plötzlich weniger wichtig sein lassen. Das Kopfkino starten – und selber davon profitieren: wie Sie mit Sprache punkten und mit wenigen Impulsen Sehnsüchte und Träume Ihrer Kunden gezielt befeuern.

Mit welchen Stoffen? Welchen Inhalten? Wie genau? Darum geht es in diesem Seminar – und darum, wie sie künftig unsere typische Branchen-Sprache vermeiden können: weg von den Kommandos („genießen Sie“, „erleben Sie“, „freuen Sie sich auf“), weg vom Zwang („Ein Muss ist“), weg von falschen Versprechungen („wir laden Sie ein...“) und weg von Überheblichkeiten in der Sprache („Sie dürfen...“) – und hin zu einer Positiv-Liste, die Menschen für die Reise-Idee einnimmt. Und für Sie als ihr Gegenüber!

Am Ende des Seminars können Sie:

- Storytelling-Techniken gezielt anwenden und ganz ohne Aufwand Ihre Kunden umso leichter bei deren Sehnsüchten abholen und für eine Reise-Idee gewinnen – ob im direkten Gespräch oder in der Schriftform.
- bei anderen Menschen das Kopfkino starten und steuern.
- branchentypische Werbefloskeln entlarven und Texte mit anderen Augen sehen – und selber besser formulieren.

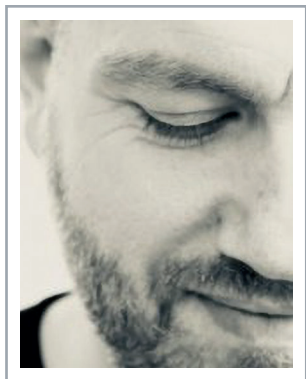
DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr



René Morawetz

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



René Morawetz: ist Trainer, Coach und Unternehmer sowie Autor der Bücher: „Anleitung zum Glücklichmachen: Dein Reisebüro begeistert“ und „Bedarfsermittlung 2.0 – Das Zauberbuch“, die er exklusiv für den Expi am Reisebüro-Counter geschrieben hat.

Durch sein angewandtes Storytelling unterstützt er die Teilnehmer bei der Erreichung ihrer Ziele.

Er ist ein Mann der Praxis. Als gelernter Reiseverkehrskaufmann und ehemaliger regionaler Verkaufsleiter glänzt er mit detailliertem Fachwissen und Branchenkenntnissen. Seinen Praxisbezug behält er durch seine Mitarbeit und Mitgestaltung im und am stationären erfolgreichen Reisebüro seiner Ehefrau. Durch die Kombination aus Trainertätigkeit und aktivem Verkauf sind seine Seminare die reine Praxis, fröhlich und motivierend vermittelt. Sein Spezialgebiet ist die Motivation der Teilnehmer, die ihre Kunden durch die aufmerksame, zielorientierte und persönliche Arbeit von der Reisebüro-Dienstleistung begeistern.

ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:
mind. 10
max. 12

Praxisbezug durch aktive
Counterarbeit

TERMINE

04.09. Frankfurt
10.09. Stuttgart
12.09. Dresden
17.09. Berlin
25.09. München
23.10. Hannover
24.10. Hamburg
12.11. Dortmund

„Ich war bereits bei zwei Schulungen in Leipzig von René Morawetz!
Speziell diese Schulungen waren für uns anders als erwartet aber mit Erfolg;-)“

Antje Redich
Ihr Meininger Reisebüro

Seminar



Servicegebühren jetzt! UND Prozesse im Reisebüro optimieren

Seminar-Inhalte:

Du bist hektisch betriebsam und kannst dich oft nur schwer auf den Kunden vor dir konzentrieren, weil so viele Dinge im Büro offen sind: Kundenwünsche, Webcheckin, Sitzplätze reservieren, Visa, Schiffsmanifeste, Unterlagenkontrolle und -ausgabe, Ausarbeitung von Angeboten, Verlängerung von Optionen, Welcome-Back-Karten schreiben...

Du möchtest Ordnung und klarere Strukturen? Mit deutlich weniger Aufwand deinen Kunden mehr begeistern?

Hier gehts um die Optimierung deiner Prozesse: von Dokumentation, inklusive Ablage und um die Reduzierung der übermäßigen Arbeit plus Kundentermine und die richtige Nutzung verkaufsunterstützender Technik.

Anhand von unterhaltenden Geschichten und praktischen Beispielen erfährst du Tipps für dein Wording und dein Auftreten, um deine Optimierungen überzeugend umzusetzen.

Weitere Themen: papierloses Reisebüro durch Cloud, Unterschriftenpad, mehr Verbindlichkeit durch Termine, Optionen nur auf Kundenwunsch...

Am Ende des Seminars kannst du:

- Du kannst entspannt sein und sicher auftreten, um mit deinen Servicegebühren zu überzeugen.
- Du erkennst, welche Änderungen im Prozess Reisebüro möglich sind.
- Du erkennst, wie deine Kunden auf dich und deine Fragen reagieren.
- Du kannst die Prozessänderungen mit Leichtigkeit einführen.
- Du kannst QualityPlus erfolgreich in deinen Beratungsprozess integrieren und so mehr Umsatz für dein Reisebüro generieren.

DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr



Michael Faber

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Michael Faber ist Trainer und Geschäftsführer Touristik des Experten-Netzwerks Tourismuszukunft. Der Reisebüro-Inhaber und studierte Touristiker berät und coacht seit 2005 touristische Unternehmen im Bereich Social Media, Online-Marketing und Reisevertrieb. Zuvor war der Online-Experte bei verschiedenen touristischen Unternehmen operativ tätig und ist Gründer eines Reiseveranstalters.

Er ist Mitglied im DRV-Ausschuss Onlinevertrieb und Informationstechnologie, sowie Ressortleiter Social Media bei der Deutschen Gesellschaft für Tourismuswissenschaft und Beirat Social Media beim Verband Internet Reisevertrieb.

ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen

Spezialisierung
Marketing/Vertrieb
Social Media

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10
max. 16

Sonstige

Voraussetzungen:

Du möchtest auch
digitale Wege für Dein
Reisebüro-Marketing
gehen.

WICHTIG:

Laptop und Ladekabel
muss mitgebracht
werden.

TERMINE

04.04. Frankfurt

14.05. Leipzig

02.07. München

03.09. Köln

22.10. Göttingen

„Zu vielen guten Themen ist es ein gutes Instrument sich weiter zu bilden
bzw. seine bisherigen Kenntnisse zu vertiefen.“

Jens Meyer . Inhaber
Reisebüro Jens Meyer

Seminar

Online-Vermarktung für Dein Reisebüro

Seminar-Inhalte:

Im Seminar „Online-Vermarktung für Dein Reisebüro“ lernst Du, wie Du Dein Reisebüro digital vermarktest. Das Seminar gibt Dir einen Einblick in die wichtigsten Maßnahmen, um Dein Büro digital zu präsentieren. Das Seminar beinhaltet Praxisbeispiele und Übungen.

- Übersicht digitale Reisewelt
- Einführung Online-Marketing
- Die perfekte Reisebüro-Website
- Web-Controlling
- Suchmaschinen-Optimierung
- Google MyBusiness
- Blogging Et Reiseberichte
- Newsletter-Marketing
- Überblick Social Media Marketing für Reisebüros
- Online-Werbung
- Online-Präsentation von Angeboten

DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr

Am Ende des Seminars kannst Du:

- die Relevanz von Online-Marketing-Instrumenten für Dein Reisebüro einschätzen.
- Inhalte für Deine Website optimieren.
- Erfolgskennzahlen aus dem Web-Controlling auswerten und einschätzen.
- Deine Website-Inhalte für die Suchmaschine optimieren.
- Dein Google Business Account optimieren und pflegen.
- Blogartikel und Reiseberichte optimal gestalten.
- die Umsetzung eines Newsletters planen.
- die wichtigsten Aufgaben in Social Media überblicken.
- einfache Online-Werbung schalten.
- Deine Angebote online für den Kunden optimiert präsentieren.

Michael Faber

ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen

Spezialisierung
Marketing/Vertrieb
Social Media

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10

max. 16

Sonstige

Voraussetzungen:

Du hast bereits ein Facebook Personen-Account und nutzt dieses zumindest gelegentlich.

Idealerweise hast Du bereits erste Erfahrungen mit dem Posten auf einem Firmenaccount gemacht oder bist bereit dies zu lernen.

WICHTIG:

Laptop und Ladekabel
muss mitgebracht
werden.

TERMINE

10.05. Hamburg

20.08. Berlin

22.08. Kassel

20.09. Stuttgart

10.10. Düsseldorf



Seminar

Social Media für Dein Reisebüro

Seminar-Inhalte:

Im Seminar „Social Media für Dein Reisebüro“ lernst Du, wie Du Social Media richtig für Dein Reisebüro einsetzt. Das Seminar gibt Dir einen Überblick über die wichtigsten Social Media Kanäle und trainiert detailliert den Einsatz von Facebook als Marketinginstrument für Dein Reisebüro. Das Seminar gibt Dir zudem einen Überblick über den Einsatz von Instagram und WhatsApp.

- Einführung Social Media
- Facebook Basics
- Facebook Personenprofil
- Facebook Unternehmensseite
- Praxisübungen
- Facebook Content-Formate
- Facebook Werbung
- Facebook Best Practices
- Facebook Seitencheck
- Instagram Einführung
- Messenger Marketing

DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr

Am Ende des Seminars kannst Du:

- die Relevanz verschiedener Social Media Kanäle für Dein Reisebüro einschätzen.
- einordnen, welches der über 25 Beitragsformate Du für Deine Inhalte am besten nutzt.
- Dein Facebook Personenprofil für das Marketing Deines Reisebüros einsetzen.
- Deine Facebook Unternehmensseite optimiert einsetzen, um Deine Fans und Neukunden zu erreichen.
- optimal mit den Facebook Beitragstools umgehen.
- die wichtigsten Contentformate für Deine Postings nutzen.
- eigene Beiträge anhand von Best Practice Beispielen gestalten.
- die wichtigsten Facebook Werbeanzeigen für Dein Reisebüro einsetzen.
- kannst Du Deine Facebook Seite optimieren.
- Instagram für Dein Reisebüro-Marketing nutzen.
- WhatsApp und den Facebook Messenger für Dein Reisebüro einsetzen.

Ferdinand Benz

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Ferdinand Benz machte nach seinem Diplom-Studium der Berufs- und Wirtschaftspädagogik, eine Trainee-Ausbildung und trug Verantwortung in leitenden Vertriebspositionen. Nach einer zweijährigen Trainerausbildung war er Managementtrainer in einem führenden deutschen Trainingsinstitut und leitete dort die wissenschaftliche Abteilung für Trainingsentwicklung. In dieser Zeit machte er Zusatzausbildungen in den Bereichen Management-Eignungsdiagnostik und absolvierte eine Vertriebstainerausbildung in den USA. Er verfügt über langjährige Erfahrung u.a. im Managementtraining, Verkaufstraining, Kommunikationstraining. Er gründete 2000 das Königsteiner Management Institut und ist dessen Gesellschafter. Er trainiert seit über 20 Jahren erfolgreich namhafte Unternehmen in der Touristik- und Business-travelbranche.

ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen
außer Auszubildende und
Umschüler

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10
max. 12

Sonstige

Voraussetzungen:

keine

TERMINE

02.04. Düsseldorf

09.04. Stuttgart

25.06. Göttingen

27.09. Leipzig

15.10. München

29.10. Hamburg

„Ich habe in den letzten 25 Jahren schon an vielen Schulungen teilgenommen.
Dennoch habe ich das Gefühl, dass ich bei jeder QTA Schulung wieder was Neues
für mich entdecke, was meinen Reisebüroalltag einfacher und professioneller macht.
Das Preis-/Leistungsverhältnis finde ich unschlagbar günstig!“

Alexander Ridler
Reiseland Take-Off

Seminar

Beschwerdemanagement

Seminar-Inhalte:

- **Rechtslage bei Reklamationen nach neuem Reiserecht**

Rechtliche Pflichten des Reisebüros im Reklamtionsfall: bei Pauschalreisen, bei Einzelleistungen, bei verbundenen Reiseleistungen

Welche Pflichten und Rechte hat der reklamierende Kunde?

Wofür haftet das Reisebüro?

Wie Sie vorgehen, wenn der verantwortliche Veranstalter sich nicht um die Reklamation kümmert

Typische Reklamationsbeispiele aus der Praxis, die rechtliche Bewertung und ihr rechtlich korrektes Vorgehen

- **Souveräner Umgang mit schwierigen und emotionalisierten Kunden**

Psychologische Situation des Kunden bei einer Reklamation

Ohne Lösung des emotionalen Problems keine Lösung in der Sache

Taktiken, die Ihnen helfen das Gespräch zu versachlichen

Wie reagieren Sie bei persönlichen Angriffen?

Wie sagen Sie es Ihrem Kunden, wenn Sie für die Bearbeitung der Reklamation nicht verantwortlich sind, so dass er nicht sauer wird?

Wie gehen Sie mit Kunden um, die darauf bestehen im Recht zu sein, es aber nicht sind?

Tipps für das Reklamationsgespräch per Telefon und E-Mail

Am Ende des Seminars können Sie:

- sicher einschätzen, wann und wie Sie im Reklamationsfall tätig werden müssen und wann nicht.
- Kunden über die rechtliche Situation überzeugend aufklären.
- bei stark verärgerten Kunden eine positive Beziehung herstellen und das Gespräch versachlichen.
- persönliche Angriffe souverän abwehren.
- Die Bearbeitung von Reklamationen für die sie nicht zuständig sind kooperativ ablehnen.
- Reklamationen zeitsparend erledigen.
- Typische Reklamationsbeispiele aus der Praxis, die rechtliche Bewertung und ihr rechtlich korrektes Vorgehen kennen.

DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr

Benedikt Crisand

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Benedikt Crisand ist Diplom-Schauspieler und studierte an der Hochschule für Musik und Theater in Leipzig. Seinen methodischen Background ergänzte er mit einem Bachelor Studiengang in Psychologie.

Er ist Ihr Experte für Begegnungsqualität, persönliche Präsenz und Medientraining. Seine Trainings und Keynotes garantieren Lernspass bei maximalem Kenntnisszuwachs – auch bei sehr erfahrenen Teilnehmern!



ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen
außer Auszubildende und
Umschüler

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10

max. 12

Sonstige

Voraussetzungen:

keine

TERMINE

07.05. Leipzig

16.05. Dortmund

16.07. München

12.09. Kassel

06.11. Hannover

Seminar

Selbstvertraut und selbstbewusst

Seminar-Inhalte:

„Begegnungsängste“ entstehen in der Regel durch mangelndes Selbstbewusstsein. Lernpädagogisch bestens aufbereitet, erleben und erhalten die Teilnehmer eine Anleitung zu mehr Selbstvertrauen und damit den „Schlüssel“ zu einem wachsenden Selbstbewusstsein in der Begegnung mit dem Kunden. Sie lernen sich selbst und ihre Wirkung auf andere bestens kennen. Sie erhalten wertvolle Anregungen für ein „entspanntes“, souveränes Verkaufen.



Am Ende des Seminars können Sie:

- die Regeln von Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein kennen.
- Wege kennen, wie Sie innere Sicherheit erlangen.
- Selbstsicherheit in der Begegnung mit dem Kunden spür- und sichtbar machen.
- Körper und Sprache bewusst einsetzen.
- Ihre Akzeptanz erhöhen.
- Ihre Überzeugungskraft steigern.

DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr

„Danke für die Schulungsvielfalt!
Ergebnis BoTravel Dank intensiver
Schulungen: TeamMotivation TOP – Umsatz
TOP. Wir lassen uns gerne weiter schulen,
denn „Stillstand ist Rückschritt.“

Bo Diehr, Inhaberin
Reisebüro BoTravel

Harald Sontowski

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Geschäftsführer der aha! TALENTEXPERTS. Seit mehr als 25 Jahren ist er als Trainer, Coach und Speaker für seine Kunden unterwegs. Das ausführliche Profil lesen Sie auf Seite 16.

ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen
außer Auszubildende und
Umschüler

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10

max. 12

Sonstige

Voraussetzungen:

keine

TERMINE

09.04. Hamburg

21.05. Düsseldorf

25.06. Leipzig

17.09. München

18.09. Stuttgart



Seminar

How to be WOW!? – Das Reisebüro als Marke

Seminar-Inhalte:

WOW! ist mehr als nur ein umgangssprachliches Zeichen für Begeisterung. WOW! ist stets der Ausdruck für das Unerwartete, das Unvorhersehbare. Das Kreativ Seminar „How to be WOW!“ sucht im ersten Teil gemeinsam mit den Teilnehmern nach Möglichkeiten, WOW – Effekte zu finden, die sie im lokalen Markt einzigartig platzieren. Im zweiten Schritt werden konkrete Maßnahmen definiert, wie die gefundenen WOW – Effekte zu Märkte getragen werden können. Hierbei finden Regeln der Markenführung und Positionierung ihre Anwendung.



Am Ende des Seminars können Sie:

- WOW-Effekte kreieren und im Team multiplizieren.
- Ideen in konkrete Projekte umzusetzen.
- durch WOW Effekte neue Kunden und auch Bewerber finden.
- durch Kontinuität vom „Effekt“ zur Strategie und damit zu einer neuen Positionierung gelangen.
- attraktiv und einzigartig für Kunden und Bewerber werden.

DAUER:

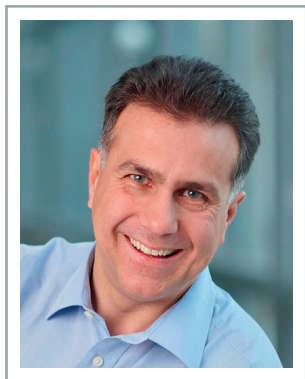
1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr

„Die Schulung war sehr gut und lustig. Es hat viel Spaß gemacht. Auch für den Büroalltag hat mir die Schulung mit Herrn Sontowski mit viel Wissenswertem weiter geholfen.“

Reiseagentur Lamm

Thomas Wiedemann

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



- Kaufmännische Ausbildung (Reiseverkehrskaufmann)
- BWL Studium
- Ausbildung zum Vertriebs- und Managementtrainer
- Bereichsleiter Personalentwicklung / Qualitätsmanagement
- Geschäftsführer der Personal Excellence seit 2012

Das ausführliche Profil lesen Sie auf Seite 22.

ZIELGRUPPEN

Büroleiter und
Geschäftsführer /
Inhaber

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 10
max. 12

Sonstige

Voraussetzungen:

Diese Schulung richtet sich an Teilnehmer, die noch nicht die Schulung „Führen in herausfordernden Situationen II“ besucht haben.

TERMINE

04.04. München

04.06. Frankfurt

12.11. Leipzig

„Ich hatte am 30.08.18 das Seminar „Führen in herausfordernden Situationen“ mit Thomas Wiedemann. Thomas Wiedemann war kompetent, auf den Punkt und sehr unterhaltsam. Die Schulung gestaltete er abwechslungsreich und leicht verständlich.“

Melanie Gohr
Reiseland Itzehoe

Mit freundlicher Unterstützung durch



Seminar

Souverän Führen

Seminar-Inhalte:

- Grundlagen: Einflussfaktoren auf die Führung
- Welches sind meine Zeit- und Energiediebe?
- Wie erreiche ich nachhaltige Verhaltensänderungen?
- Wie gehe ich mit „Klimastörungen“ um?
- Konflikte frühzeitig entschärfen
- Unterjährige Mitarbeitergespräche
Das Feedback-Gespräch
Das Kritik-Gespräch
- Mein persönlicher Erfolgsplaner

Am Ende des Seminars können Sie:

- eigene Zeit- und Energiediebe enttarnen und diese reduzieren.
- Veränderungen gezielter begleiten.
- „Klimastörungen“ erfolgreich lösen.
- Mitarbeitergespräche souveräner führen.

DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr



Matthias Beyer oder Saskia Sánchez Buitrago

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Matthias Beyer ist geschäftsführender Gesellschafter der mascontour GmbH (www.mascontour.info), einem international tätigen Beratungsunternehmen für nachhaltige Wirkstoffentwicklung mit Sitz in Berlin. Er ist Diplom-Ingenieur der Landschaftsplanung (mit Spezialisierung auf nachhaltigen Tourismus) sowie gelernter Hotelfachmann. Seit 17 Jahren ist er als internationaler Berater, Trainer und Gutachter für nachhaltigen Tourismus tätig. Neben der Veröffentlichung von Fachpublikationen zum nachhaltigen Tourismus arbeitet Matthias Beyer regelmäßig als Dozent an der Hochschule Bremen. Er ist u.a. Mitglied des Ausschusses „Nachhaltigkeit“ beim Deutschen Reiseverband (DRV).



Saskia Sánchez Buitrago ist seit 1985 in der Touristik und gelernte Reiseverkehrskauffrau in leitenden Positionen, angestellt u.a. bei World of TUI Berlin als Assistenz der GF und Leiterin Servicecenter für Journalistenbuchungen. Seit 2015 ist sie selbstständige Trainerin und Dozentin, u.a. IHK Berlin, Schule für Tourismus Berlin, Seminare und Webinare für DER, TUI, DRV u.a. zu touristischen Themen, Kommunikation und Ausbildung. Außerdem fungiert sie als Honorar Dozentin für atmosfair GmbH, ist Mitorganisatorin des ersten Seminars zum Thema Nachhaltigkeit und Klima und arbeitet am neuen Green Counter Konzept des DRV mit.

ZIELGRUPPEN

Reiseverkäufer/-innen

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:
mind. 10
max. 12

TERMINE

14.05. Düsseldorf
21.05. Leipzig
23.05. München

Wünschenswert:

Teilnahme am Green Counter vor Seminarbeginn unter:
www.futouris.org/online-tools/

Seminar

Mit gutem Gewissen mehr Geld verdienen – nachhaltige Reisen erfolgreich verkaufen

Seminar-Inhalte:

- Was bedeutet eigentlich Nachhaltigkeit?
- Warum ist Nachhaltigkeit im Tourismus wichtig?
- Welche Vorteile bieten nachhaltige Reisen?
- Wer interessiert sich für nachhaltige Reisen?
- Wie kann ich nachhaltige Produkte erkennen?
- Wie kommuniziere ich nachhaltige Reisen?
- Wie setze ich das Gelernte um?



DAUER:

1 Tag, 10:00 – 18:00 Uhr

Am Ende des Seminars können Sie:

- erkennen, was Nachhaltigkeit bedeutet und warum das wichtig ist.
- wissen, warum Nachhaltigkeit speziell im Tourismus eine große Rolle spielt.
- wissen, welche Kundengruppen sich für Nachhaltigkeit interessieren.
- in der Lage sein, nachhaltige Reiseangebote zu erkennen.
- den Mehrwert nachhaltiger Reisen erkennen und schätzen.
- Kunden für nachhaltige Reisen begeistern.
- das Gelernte zielführend im Verkaufsgespräch einbringen.

Die Schulungen zu einem äußerst günstigen Preis geben uns die Gelegenheit, unser Team hervorragend zu schulen, das ist keine Selbstverständlichkeit in kleineren und mittleren Unternehmen."

Andrea Brückner
Sun Reisestudio GmbH

Oliver Grimsehl

Trainerprofil, Zielgruppe, Voraussetzungen und Termine



Oliver Grimsehl ist Diplom Kaufmann (FH) und Master of Arts (Beratung in der Arbeitswelt – Coaching und Supervision) und hat langjährige Erfahrungen im Coaching von Führungskräften im Einzel- und Gruppensetting.

Reisevertriebs- und Führungserfahrung konnte er in verschiedenen Aufgabenbereichen des touristischen Vertriebs seit mehr als 24 Jahren sammeln.

Der Schwerpunkt seiner Arbeit im Bereich Coaching liegt in der Bearbeitung und Lösung sozialkommunikativer Konflikte in der Führung und im Verkaufsgespräch.

ZIELGRUPPEN

Büroleiter und
Geschäftsführer /
Inhaber

VORAUSSETZUNGEN

Teilnehmerzahl:

mind. 6

max. 8

Sonstige

Voraussetzungen:

Mindestens erste
Führungserfahrung

Bereitschaft konstruktiv
in einer Kleingruppe zu
arbeiten.

Bereitschaft eigene
Fälle aus der Mitarbei-
terführung einzubringen.

TERMINE

21.05. München

05.06. Düsseldorf

12.06. Leipzig

Seminar

Führungswerkstatt und Coaching

Seminar-Inhalte:

Ohne Kommunikation keine Führung – ohne vertieftes Wissen über Kommunikation und deren Spielregeln keine gute Führung!

In der Führungswerkstatt wird Herr Grimsehl die Grundlagen konstruktiver und gewaltfreier Kommunikation vorstellen. Dieses bietet ein gutes Fundament, um in der anschließenden Arbeitsrunde, Ihre ganz persönlichen Erfahrungen des Führungsalltags vorzustellen und zu bearbeiten.

Hilfreich dabei ist, dass alle Teilnehmer des Seminars, aufgrund ihrer Aufgaben im Reisebüroalltag, ähnliche Erfahrungen gemacht haben und durch die gemeinsame Arbeit ihr Erfahrungsschatz zur Lösung individueller Konfliktsituationen genutzt

werden kann. Dabei wird auf Konstrukte der Kommunikationstheorie, des Konstruktivismus und der personenzentrierten und systemischen Beratung zurückgegriffen.

Am Ende des Seminars können Sie:

Das Erreichen des individuellen Lernziels ist durch den Seminarteilnehmer zu beurteilen. Die Seminargruppe profitiert durch Beispiele, die aus der eigenen Führungspraxis kommen und durch vertieftes Wissen über die „Spielregeln“ der konstruktiven gewaltfreien Kommunikation.

DAUER:

1 Tag, 10:00 – 17:00 Uhr



Schulungen der QTA Technologie

Die Schulungen werden von Schmetterling durchgeführt. Über die Internetseite www.qta-schulungen.de können Sie sich für die nachfolgend genannten Schulungen anmelden. Für die Anmeldung benötigen Sie lediglich Ihre QTA Nr. und die PLZ Ihres Reisebüros.

CRS Schulungen

Egal, ob Azubi, Quereinsteiger oder nach einer längeren Touristik-Pause:

Zu einer professionellen und optimalen Kundenberatung gehören fundierte CRS Kenntnisse. In diesen Online-Schulungen erlernen Sie das Basiswissen, um problemlos eine Pauschalreise zu buchen.

Einführungseminar

Anmeldung:

Loggen Sie sich im QTA Schulungsportal ein. Hier ist der Anmelde-Link zum monatlichen Webinar hinterlegt.

Teilnehmerzahl: max. 8.

Inhalte:

- Grundaufbau und Erklärung der CRS Maske (NEO)
- Aufbau einer Pauschalreise: Flugabfrage (Aktion G), Hotelabfrage (Aktion H), Preisermittlung (Aktion BA)
- Buchungsbeispiele verschiedener Reiseveranstalter inklusive Erklärung der Direktinkasso Maske
- Charterflüge inklusive Erklärung der zu beachtenden Besonderheiten (z.B. Serviceentgelt)

Kosten: p.P. 49 €

Termine: 1 x pro Monat

Dauer: ca. 1 – 1,5 Stunden

Individuelle Online Schulung

Anmeldung:

Schreiben Sie eine E-Mail mit Ihren Fragen, Wünschen und Ihrem Wunschtermin an akademie@schmetterling.de. Die Schmetterling Akademie meldet sich schnellstmöglich zur Terminabsprache bei Ihnen.

Inhalte:

- Ihre individuellen Fragen und Wünsche, um Ihre persönliche Webseite zu perfektionieren

Kosten: p. Std. 59 €

Termine:

Individuell nach Ihrem Zeitplan und der Verfügbarkeit unserer Schulungsleiter

Dauer:

ca. 1 – 1,5 Stunden





QUADRA Schulungen

QUADRA, der Homepagemaster für Ihr Reisebüro, punktet durch individuelle Gestaltungsmöglichkeiten, klaren Aufbau und einfache Handhabung.

In monatlichen Einführungswebinaren erklären Ihnen die QUADRA Experten die ersten Schritte im System,

sodass Sie Ihre Webseite optimal in Eigenregie gestalten können. Für weitere Einstellungs- und Bearbeitungsmöglichkeiten zu Ihrem persönlichen Layout stehen Ihnen die Dozenten auch im individuellen Online Schulungstermin zur Verfügung.

Einführungswebinar

Anmeldung:

Loggen Sie sich im QTA Schulungsportal ein. Hier ist der Anmeldelink zum monatlichen Webinar hinterlegt.

Teilnehmerzahl: max. 8

Inhalte:

- Einloggen ins System QUADRA / Admin Bereich
 - Login und Domainauswahl
 - Aufbau und Erklärung des Admin Bereichs
 - Mediathek
- Bearbeitungsmöglichkeiten der Webseite
 - Aufbau der Bearbeitungsseite
 - Gestaltungselemente
 - Systemangebote und Schnellsuche
- Wo finde ich Hilfe? – Wichtige Daten
 - Kurzanleitungen und Handbücher
 - Vorschauseite
 - Support
 - Besonderheiten der Profianwendung

Kosten: p.P. 29 €

Termine: 1 x pro Monat

Dauer: ca. 1 – 1,5 Stunden

Individuelle Online Schulung

Anmeldung:

Schreiben Sie eine E-Mail mit Ihren Fragen, Wünschen und Ihrem Wunschtermin an akademie@schmetterling.de. Die Schmetterling Akademie meldet sich schnellstmöglich zur Terminabsprache bei Ihnen.

Inhalte:

- Ihre individuellen Fragen und Wünsche, um Ihre persönliche Webseite zu perfektionieren

Kosten: p. Std. 49 €

Termine:

Individuell nach Ihrem Zeitplan

Dauer:

ca. 1 – 1,5 Stunden



Online . Telefonisch . Stationär

Mit unseren Testkäufen haben Sie die Chance, Schwachstellen zu erkennen und Beratungsprozesse zu verbessern. Testkäufe geben nicht nur Aufschluss über die Wahrnehmung Ihrer Beratungs- und Servicequalität, sie zeigen auch Momenteindrücke auf, die letztlich entscheidend für die Kundenzufriedenheit sind. In diesem so genannten „Moment der Wahrheit“ macht sich Ihr Kunde ein Bild über Ihr Reisebüro und entscheidet, ob er wiederkommt oder nicht.

Warum sind Testkäufe so wichtig?

Der Point of Sale ist einer der wichtigsten und erfolgsrelevantesten Kontaktpunkte zwischen Ihnen als Reisebüro und Ihren Kunden. Die Endkunden sind zunehmend kritischer und sensibler, während

die Produkte und Dienstleistungen immer austauschbarer erscheinen. Dementsprechend entscheiden Service und Beratungsqualität darüber, ob Stammkunden und Interessenten gehalten werden können oder zur Konkurrenz abwandern.

Wer sich im Wettbewerb positiv abheben will, muss kundenorientiert Standards entwickeln und konsequent umsetzen.

Testkäufe sind daher eine effiziente Möglichkeit, Ihre Standards und deren Einhaltung zu prüfen und zu bewerten – aus der entscheidenden Kundenperspektive! Mit den Testkäufen erhalten Sie einen detaillierten Überblick über Ihre Stärken sowie die Möglichkeiten, in einzelnen Bereichen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung abzuleiten.



Jeder Verkäufer benötigt Feedback

Wählen Sie zwischen den folgenden vier Paketen:

PAKET 1: Testkauf online – 33 €

Der Testkäufer lässt Ihnen online (E-Mail oder eine Online-Anfrage über Ihre Webseite) eine Reiseanfrage zukommen und beurteilt den Ablauf von der Kontaktaufnahme bis zur Angebotserstellung.

PAKET 2: Testkauf telefonisch – 37 €

Der Testkäufer ruft bei Ihnen im Reisebüro an und lässt sich optimalerweise direkt am Telefon ein Angebot erstellen.

PAKET 3: Testkauf stationär – 59 €

Der Testkäufer kommt direkt zu Ihnen in das Reisebüro und bewertet das äußere Erscheinungsbild, den Erstkontakt, die Bedarfsermittlung, die Präsentationsphase sowie die Abschlussorientierung.

PAKET 4: alle drei Testkäufe – 119 €

Das große Testkaufpaket.
Sparen Sie gegenüber dem Einzelbuchungspreis.

Bitte beachten Sie: Es werden weder Zeitpunkt des Tests, noch getesteter Mitarbeiter genannt.

Das Testkaufergebnis erhalten Sie per E-Mail, an die bei der Anmeldung angegebene E-Mailadresse.

Sie alle haben bereits viel Erfahrung im Umgang mit Kunden und einen eigenen Stil in der Beratung

– bleiben Sie sich treu. Versuchen Sie dennoch die Augen für neue Ideen im Umgang mit Ihren Kunden zu öffnen.

Machen Sie es sich zur Aufgabe, Ihre Kunden zu verblüffen und mit Service und Qualität zu überzeugen. Nur so können Sie sich noch von der Konkurrenz unterscheiden und vom Markt abheben!

Schulungstermine 2019

April				Mai				Juni								
02.	03.	04.	09.	11.	07.	10.	14.	15.	16.	21.	22.	23.	29.	04.	05.	12.
LEJ				KAS	MUC											
	STR			LEJ	HAI			HAI					GOE	MUC		
										HAI	LEJ					
														HAM	GOE	
		FRA					LEJ									
						HAM										
DUS			STR													
					LEJ				DTM							
			HAM							DUS						
	MUC													FRA		
							DUS			LEJ		MUC				
										MUC					DUS	LEJ

Juni		Juli		Aug.		Sept.									
25.	02.	03.	16.	23.	20.	22.	27.	29.	03.	04.	10.	12.	17.	18.	19.
												MUC			BER
									BER						
				MUC											
	LEJ	HAI						FRA							
MUC							LEJ								
									FRA	STR	DRS	BER			
	MUC								CGN						
					BER	KAS									
GOE															
			MUC									KAS			
LEJ													MUC	STR	

BER:	Berlin	DTM:	Dortmund	FRA:	Frankfurt
CGN:	Köln	DUS:	Düsseldorf	GOE:	Göttingen
DRS:	Dresden	ERF:	Erfurt	HAM:	Hamburg

Sep.				Okt.							Nov.					
20.	24.	25.	27.	10.	11.	15.	22.	23.	24.	29.	05.	06.	12.	13.	20.	28.
		FRA			STR			HAM								
		DUS														
									ERF		MUC				CGN	
	FRA															STR
										DUS						
		MUC						HAI	HAM				DTM			
							GOE									
STR				DUS												
			LEJ			MUC				HAM						
												HAI				
													LEJ			

Legende Seminar-Inhalte

Thomas L. Dietz:	AZUBI-POWER-TRAINING: Ihre Mitarbeiter von morgen
A. Frydrysek oder S. Huppertz:	Grundlagen Verkauf am Counter: Für Frischlinge und Auffrischer
Harald Sontowski:	Verkauf für Fortgeschrittene: Unsere Einstellungen bestimmen unser Verhalten
Michael F. Schmidt:	Abschlussorientierter Verkauf
Frieder Krauß:	So werden Telefon- und E-Mail-Anfragen zu Buchungen
Thomas Wiedemann:	Erfolgreiche Rhetorik am Counter
Helge Sobik:	Mit Sprache punkten – besser verkaufen mit Storytelling
René Morawetz:	Servicegebühren jetzt! UND Prozesse im Reisebüro optimieren
Michael Faber:	Online-Vermarktung für Dein Reisebüro
Michael Faber:	Social Media für Dein Reisebüro
Ferdinand Benz:	Beschwerdemanagement
Benedikt Crisand:	Selbstvertraut und selbstbewusst
Harald Sontowski:	How to be WOW!? – Das Reisebüro als Marke
Thomas Wiedemann:	Souverän Führen
M. Beyer oder S. S. Buitrago:	Mit gutem Gewissen mehr Geld verdienen – nachhaltige Reisen erfolgreich verkaufen
Oliver Grimsehl:	Führungswerkstatt und Coaching

HAI: Hannover
KAS: Kassel
LEJ: Leipzig

MUC: München
NUE: Nürnberg
STR: Stuttgart

Alle Angaben
ohne Gewähr



VIEL MEHR DRIN ALS MAN DENKT

MIT REISESCHUTZ-VERKAUF MEHR RAUSHOLEN

Sie sind ganz nah dran am Kunden. Nutzen Sie Ihre Chancen und verkaufen Sie zu jeder Reise auch den passenden Reiseschutz. Wir belohnen Ihr Engagement mit attraktiven Provisionen. **Und gerne unterstützen wir Sie als kompetenter Partner beim erfolgreichen Reiseschutz-Verkauf mit wertvollen Tipps.**

Dieses Seminar eignet sich für

Seminartitel	Mitarbeitername	Termin	Ort
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Notizen

Die QTA (Quality Travel Alliance) ist ein Zusammenschluss von fünf Kooperationen Neckermann Reisen Partner, Reiseland, rtk, Schmetterling und TUI TRAVELStar. TUI TRAVELStar ist der Dienstleister in dem Bereich Schulungen/Qualifizierung.

TRAVELStar GmbH

gesetzlich vertreten durch die Geschäftsführer:
Oliver Grimsehl, Lars Helmreich

Baumschulenallee 16
30625 Hannover

Tel. 0511 544883-0
Fax 0511 544883-99
info@qta-schulungen.de

www.qta-schulungen.de

