

Unsere Workshops und Seminare sind ausschließlich so angelegt, dass Sie die erarbeiteten Inhalte sofort in die Praxis Ihres Unternehmens übernehmen können. Auf die Kombination aus fachlich-theoretischem Wissen und praktischen Umsetzungsbeispielen legen wir besonderen Wert. Die aktive Einbindung der Seminar- bzw. Workshop-Teilnehmer ist selbstverständlich und garantiert das "Erarbeiten neuer Erkenntnisse auf angenehme Art"!

Qualität und Inhalt

Qualitätsanspruch

Um den hohen Anspruch unserer Workshops und Seminare zu garantieren, verfügen wir sowohl über den entsprechenden theoretischen Hintergrund bzw. die entsprechende Ausbildung, als auch über die jahrelange praktische Erfahrung in den einzelnen Bereichen. Wir sind seit über 15 Jahren im Tourismus und zudem als Lektoren an Universitäten, Fachhochschulen und Tourismusschulen tätig.

Themen und Inhalte

Bei unseren Themen berücksichtigen wir sowohl strategische Inhalte, als auch ganz praktische Problemstellungen.

Bei den Workshops erarbeiten wir mit Ihnen zusammen ganz individuelle Lösungen für Ihr Unternehmen (Einzelworkshop).

Das gesamte Seminarprogramm mit weiteren Seminaren und Workshops im Download:

[-> Download Seminarprogramm](#)

[-> Download Bergbahn-Seminarprogramm](#)

Ein Auszug aus unserem aktuellen Seminarprogramm

Großes Marketing für kleines Geld

Art: Tagesseminar

Methode: Vortrag theoretischer Grundlagen, Gruppenworkshops, Praxisbeispiele

Teilnehmerzahl: 6 bis 12 Teilnehmer

Zielgruppe: Tourismusverbände und Betriebe:

Inhaber, Geschäftsführung, Marketingmitarbeiter, Rezeptionsmitarbeiter

Bei diesem Tagesseminar erfahren die Teilnehmer, dass auch mit geringen finanziellen Mitteln, Buchungserfolge möglich sind. Durch clevere Produktgestaltung, den Einsatz optimaler Werbeformen und Nutzung brachliegender Ressourcen lassen sich große Erfolge erzielen. Trotz steigendem Wettbewerb lassen sich so die Buchungen steigern und auch kurzfristige Auslastungslücken schließen.

Inhalte:

- Marketing beginnt beim Produkt
- Clevere Produkte statt niedriger Preise
- Ungenutzte Möglichkeiten entdecken
- Maßnahmen im Internet
- Web 2.0 gezielt einsetzen
- Direct Marketing
- kostenlose Werbung dank guter Geschichten: PR
- kurzfristige Maßnahmen
- Gästeverluste vermeiden

Kombinierbar mit folgenden Themen:

☐ Direct Marketing

☐ PR als Werbemittel

☐ Messen als Verkaufsinstrument

Gästebedürfnisse – der Schlüssel für gezielte Werbung & Verkauf

Art: Tagesseminar

Methode: Vortrag theoretischer Grundlagen, Gruppenworkshops,

Praxisbeispiele, Evaluierung eigener Werbemittel

Teilnehmerzahl: 6 bis 12 Teilnehmer

Zielgruppe: Tourismusbetriebe; auch gut geeignet für kleinere und mittlere Betriebsgrößen

Die Ansprüche unserer Gäste sind deutlich gestiegen und die Bedürfnisse des Gastes werden vielschichtiger. Gleichzeitig stehen dem Gast deutlich mehr Auswahlmöglichkeiten und Informationsquellen zur Verfügung. Durch die Erfassung der Bedürfnisse sprechen Sie Ihren Gast bereits bei den Werbemaßnahmen gezielt an und erreichen so eine weitaus höhere Erfolgsrate im Verkauf, sowie im persönlichen Umgang mit dem Gast.

In diesem Seminar lernen Sie die wichtigsten Grundlagen der Kommunikation kennen und erfahren, wie Sie diese im Verkaufsgespräch optimal einsetzen. Sie werden die unterschiedlichen Anforderungen und Bedürfnisse von Zielgruppen als Basis der gezielten Werbung bzw. des gezielten Verkaufes erkennen. Zudem erhalten Sie einen Überblick über die grundlegenden Gestaltungselemente und können Ihre Werbemittel entsprechend den Zielgruppen aufbauen bzw. eine zielgruppenspezifische Medianauswahl treffen.

Inhalte:

- **Grundlagen der Kommunikation & Gesprächsführung**
- **Körpersprache und Distanzzonen**
- **Gästebedürfnisse erfassen**
- **Verkaufsgespräch und 7 Stufen zum Verkaufserfolg**
- **Psychologie der Wahrnehmung**
- **Grundlagen der Gestaltung von Werbemitteln**
- **Zielgruppen und Kundensegmentierung**
- **Unterschiedliche Ansprache der Zielgruppen**
- **Gezielte Medianauswahl**

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ☐ Positionierung für Ihren Betrieb
- ☐ Produktentwicklung, Angebots- & Werbemittelgestaltung
- ☐ Beschwerdemanagement
- ☐ Großes Marketing für kleines Geld

Produktentwicklung, Angebots- & Werbemittelgestaltung

Art: Tagesseminar

Methode: Vortrag theoretischer Grundlagen, Gruppenworkshops,
Praxisbeispiele, Evaluierung eigener Werbemittel

Teilnehmerzahl: 6 bis 12 Teilnehmer

Zielgruppe: Tourismusbetriebe; auch gut geeignet für kleinere und mittlere Betriebsgrößen

Dieses Einsteigerseminar vermittelt auf kompakte Weise die wichtigen Zusammenhänge des operativen Marketings im Betrieb. Die Teilnehmer erkennen die Grundzüge der Produktgestaltung und erfahren, wie sie trotz steigendem Wettbewerb die Preise stabil halten oder sogar steigern können. Die passende Verpackung steigert den Verkaufserfolg: Gemeinsam erarbeiten wir Zielgruppen und die dazu passenden Gestaltungsgrundlagen für Angebote und Werbemittel. Mit den Checklisten für Vertrieb und Verkauf, kann das Erlernte schnell im eigenen Betrieb umgesetzt werden.

Inhalte:

- **Grundlagen der Produktgestaltung**
- **Pauschalen richtig schneiden**
- **Zielgruppen und Kundensegmentierung**
- **Psychologie der Wahrnehmung**
- **Image und Marke (Logo, CI)**
- **Zusammenarbeit mit Agenturen – Chancen und Gefahren**
- **Grundregeln der grafischen Gestaltung**
- **Medien – Kanäle und Werkzeuge**

- **Mein erster Medienplan**
- **7 Stufen in Vertrieb und Verkauf**
- **Das Verkaufsgespräch**

Erweiterbar: Dieses Seminar bieten wir auf Wunsch auch als vertieftes 2-Tagesseminar an!

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ☐ Positionierung für Ihren Betrieb
- ☐ Beschwerdemanagement
- ☐ Großes Marketing für kleines Geld

Telefon- und Email-Training – inkl. Mystery-Check

Art: Tagesseminar (zzgl. Halbtage: Mystery Check)

Methode: Vortrag theoretischer Grundlagen, Einzelbeiträge, Gruppenworkshop, Praxisbeispiele,

Teilnehmerzahl: 6 bis 12 Teilnehmer

Zielgruppe: Tourismusorganisationen und Tourismusbetriebe

Geschäftsführung, Inhaber, Rezeptions- und Informations-Mitarbeiter

Auf Basis eines Mystery-Checks in Ihrem Unternehmen, erarbeiten wir die wichtigsten Grundsätze für den optimalen Verkauf am Telefon bzw. per Email. Sie erfahren, wie Sie die Wünsche und Bedürfnisse des Gastes richtig erfassen und in ein individuelles Angebot umwandeln.

Inhalte:

- **Grundlagen der Kommunikation am Telefon**
- **Inhalte und Bedürfnisse erfassen**
- **Von der Information zum Verkauf**
- **Emails ansprechend gestalten**
- **Anfragen richtig lesen und verstehen**
- **Angebote individuell erstellen**
- **klassische Fehler und best-practice**

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ☐ Direct Marketing
- ☐ Web 2.0 gezielt einsetzen
- ☐ 7 Stufen zum Verkauf

Art: Tagesseminar

Methode: Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis

Teilnehmerzahl: max. 12 Teilnehmer

Zielgruppe: Mitarbeiter aus dem Marketing, der Geschäftsführung, Inhaber, Rezeptionsmitarbeiter, Mitarbeiter aus TVB & Hotellerie

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie sinnvolle Newsletter gestalten, den richtigen Zeitpunkt wählen für den Versand, welche Inhalte Sie verwenden sollten und warum manche Informationen die Kunden erreichen und warum manche nicht.

Der Newsletter und das Mailing sind wichtige Werkzeuge im Marketing, die aber richtig genutzt werden müssen, um wirklich erfolgreich zu sein.

Inhalt:

- **Newsletter & Mailings effizient gestalten**
- **Der richtige Zeitpunkt des Newsletter Versandes**
- **Der richtige Zeitpunkt von Mailings**
- **Wann soll man ein Mailing senden, wann einen Newsletter?**
- **Was heißt Direct Marketing?**
- **Wann ist Marketing „direct“?**
- **Welche Regeln gilt es zu beachten?**

Kombinierbar mit folgenden Themen:

☐ PR als Werbemittel

☐ 7 Stufen zum Verkauf

Basisseminar Web 2.0 - Facebook-, Twitter & Co: gestalten & nützen

Art: Tagesseminar

Methode: Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis

Teilnehmerzahl: max. 12 Teilnehmer

Zielgruppe: Mitarbeiter aus dem Marketing, der Geschäftsführung, Inhaber, Rezeptionsmitarbeiter, Mitarbeiter aus TVB & Hotellerie

In diesem Seminar erlernen Sie die Basis der Web 2.0 Nutzung. Gemeinsam erstellen wir Ihre persönliche Facebook und Twitter-Seite. Sie erhalten wertvolle Anleitungen, wie Sie diese auch nützen. Erlernen Sie das „Richtige“ zu twittern und auf Facebook zu posten. Mit dem richtigen Handwerkszeug pflegen Sie Ihre Web 2.0 Seiten auch in Zukunft erfolgreich.

Inhalte:

- **Erstellen von Facebook, Twitter und Google+-Profilen**
- **Nützen & Befüllen von Facebook Seiten und Twitter Seiten**

- **Was soll in Facebook und Twitter – was nicht? Welche Kanäle gibt es noch?**
- **Mitteilungen planen und gezielt einsetzen**
- **Redaktionsplan erstellen**

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ☐ Produktentwicklung & Angebotsgestaltung
- ☐ Großes Marketing für kleines Geld

Stress- & Zeitmanagement

Art: 1 – Tages-Workshop

Methode: Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen für die Praxis

Teilnehmerzahl: max. 12 Teilnehmer

Zielgruppe: Für alle, die ihr Zeitmanagement egal ob im Business oder privat endlich in den Griff bekommen möchten. Auch für kleinere Betriebe geeignet!

Gerade in Familienbetrieben kommt die eigene Zeit meist zu kurz. Sie sind fast rund um die Uhr für Ihren Betrieb bzw. den Gast verfügbar. Fehlende Ruhephasen und permanenter Stress führen nicht nur häufig zu körperlichen Beschwerden, sondern vor allem zu Ihrer Unzufriedenheit. Mit wenigen und vor allem einfachen Methoden erreichen Sie eine ausgeglichene Arbeits-/Freizeit-Balance.

Erlernen Sie in diesem Workshop, die Zeit sinnvoll zu planen und Ihr Stresslevel zu reduzieren.

Inhalte:

- **Was ist Stress?**
- **Ihre persönliche Situation und das Ziel vor Augen**
- **Aufgaben strukturieren und abgeben**
- **Betriebliche „Umbau“-Maßnahmen**
- **Umgang mit der Informations- und Aufgabenflut**
- **7 Schritte der Umsetzung**

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ☐ Psychologie und Umgang mit dem Gast
- ☐ Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement

Art: Seminar

Methode: Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen aus der Praxis

Teilnehmeranzahl: max. 15 Teilnehmer

Zielgruppe: Alle Mitarbeiter in Tourismusbetrieben und Organisationen mit direktem oder indirektem Kundenkontakt

Die Seminarteilnehmer lernen die Grundzüge der Kommunikation kennen und erarbeiten daraus Strategien für den Umgang mit Beschwerden. Aus einem unzufriedenen Gast einen begeisterten Gast zu machen und damit zum Erfolg des Unternehmens beizutragen, wird anhand einfacher Methoden selbst erarbeitet. Die Teilnehmer erkennen, Beschwerden als Chance zu nutzen.

Inhalte:

- **Gästeorientierte Kommunikation**
- **Natürlichkeit und souveränes Auftreten, Distanzzonen**
- **Warum sind Beschwerden wichtig?**
- **Was versteht man unter Beschwerdemanagement?**
- **Hurra eine Beschwerde...Einstellung zu Beschwerden**
- **Qualitätsmängel aus Sicht des Kunden,**
- **Beschwerde: Kommunikation vielfach auf Beziehungsebene**
- **Sofortmaßnahmen bei Beschwerden**
- **Richtiges Zugehen und Zuhören bei einer Beschwerde**
- **Kundenbindung durch professionelles Beschwerdemanagement**

Kombinierbar mit folgenden Themen:

- ☐ Psychologie und Umgang mit dem Gast
- ☐ 7 Stufen des Verkaufs

Seminare speziell für Bergbahnunternehmen

Serviceschulung für Kassa-Mitarbeiter

Art: Halbtages-Seminar

Methode: Vortrag und viele praktische Übungen, Rollenspiele und Ausarbeitungen für die Praxis

Teilnehmeranzahl: mindestens 6 und maximal 12 Teilnehmer

Zielgruppe: Kassa-Mitarbeiter bei Bergbahn-Unternehmen

Gerade in den Hauptsaisonzeiten stehen die Mitarbeiter an den Kassen unter besonderem Stress. Neben dem Kartenverkauf sind die Mitarbeiter mit Beschwerden und „besonderen Anliegen“ der Kunden konfrontiert. In diesem Seminar sollen insbesondere neue oder weniger erfahrene Mitarbeiter auf besondere Situationen vorbereitet werden.

Inhalte:

- **Grundlagen der Servicequalität**
- **Grundlagen der Gesprächsführung**
- **Beschwerden richtig begegnen**
- **Grenzfälle und Extremsituationen**
- **Stressbedingte Fehler vermeiden**

Erweiterbar:

Dieses Seminar bieten wir gerne mit einem Service-Check in Ihrem Skigebiet an!

Serviceschulung für Stations-Mitarbeiterr

Art: Halbtages-Seminar

Methode: Vortrag und viele praktische Beispiele

Teilnehmeranzahl: mindestens 6 und maximal 12 Teilnehmer

Zielgruppe: Mitarbeiter im Liftbetrieb

Der Stations-Mitarbeiter ist ein Aushängeschild Ihres Bergbahn-Unternehmens. Durch oftmals kleine Signale und Handlungen können die Lift-Bediensteten große Wirkung erzielen – sowohl im positiven wie im negativen Sinne. In diesem Seminar erhalten die Mitarbeiter Anregungen und Umsetzungsbeispiele.

Inhalte:

- Grundlagen der Servicequalität
- Kleine und große Unachtsamkeiten
- Beschwerden richtig begegnen
- Aufmerksamkeiten richtig einsetzen

Erweiterbar: Dieses Seminar bieten wir gerne mit einem Service-Check in Ihrem Skigebiet an!

Weitere Informationen

Rahmenbedingungen & Organisatorisches

Dauer:

½ Tagesseminar & Workshop: 09.00 Uhr – 12.30 Uhr inkl. Pause

Abend-Seminar: 17:30 Uhr - 21:30 Uhr inkl. Kurzpause

Tagesseminare & Workshops: 09.00 Uhr – 17.00 Uhr inkl. Pausen

2 Tagesseminar & Workshop: 09.00 Uhr – 17.00 Uhr inkl. Pausen

08.00 Uhr – 16.00 Uhr inkl. Pausen

Termine: die Termine sind frei wählbar & werden abgestimmt

Ort: bei Ihnen im Haus

TrainerInnen:

Ein Trainer aus unserem vorgestellten Trainerteam bzw. aus unserem Trainerpool. Je nach Thema und Ihren speziellen Wünschen wählen wir den optimalen Trainer für Sie aus.

Preis: alle Preise verstehen sich netto inkl. Spesen & Fahrtkosten & Seminarunterlagen

½ Tages Seminar & Workshop: 970,- Euro

1 Tages Seminar & Workshop: 1.800,- Euro

2 Tages Seminar & Workshop: 2.970,- Euro

