

# Programm Frühjahr / Sommer **2009**

Mobiler Reiseverkauf

Überzeugen durch Ambiente

Schlagfertigkeit trainieren

Segeltourismus

Change-Management

Tagungstourismus

Tagungsmarketing

Veranstaltungscontrolling



**DSFT**

Deutsches Seminar  
für Tourismus  
Berlin

# *Die Tourismusakademie*

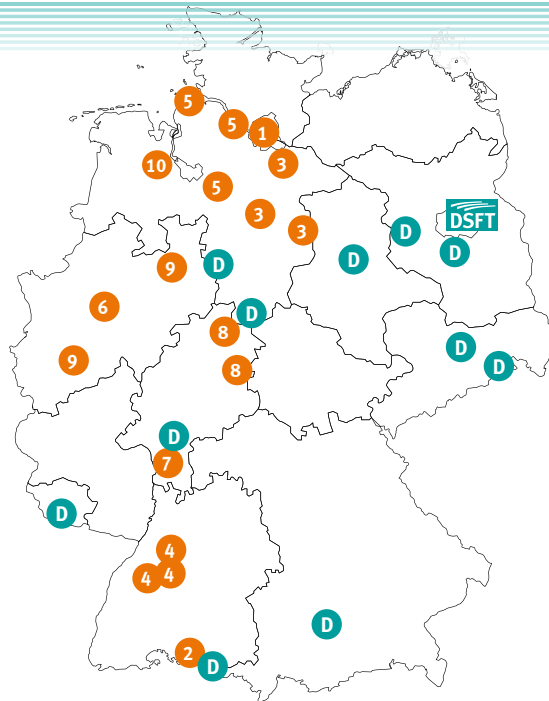
## Veranstaltungsorte des DSFT

### 2009 veranstalten wir Seminare in folgenden Orten:

Bad Hersfeld	Kassel
Bad Schandau	Köln
Berlin	Lüneburg
Bielefeld	Magdeburg
Brandenburg a. d. Havel	Meißen
Celle	Nagold
Cuxhaven	Oldenburg
Darmstadt	Pforzheim
Diedersdorf bei Berlin	Saarbrücken
Dortmund	Stade
Frankfurt am Main	Überlingen
Freudenstadt	Verden
Friedrichshafen	Wolfsburg
Fürstfeldbruck	
Göttingen	
Hamburg	
Hameln	

### DSFT-Seminare mit unseren Kooperationspartnern:

- 1 DEHOGA Hamburg
- 2 IHK Bodensee-Oberschwaben  
und IHK Hochrhein-Bodensee
- 3 IHK Lüneburg-Wolfsburg
- 4 IHK Nordschwarzwald
- 5 IHK Stade
- 6 IHK zu Dortmund
- 7 Martin-Behaim-Schule  
Darmstadt
- 8 NordHessen Touristik
- 9 Nordrhein-Westfalen Tourismus e. V.
- 10 Oldenburgische IHK
- D DSFT-Seminare



### Impressum

Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V.  
 Tempelhofer Ufer 23 - 24  
 10963 Berlin

Telefon: +49 (0)30 / 23 55 19 - 0

Fax: +49 (0)30 / 23 55 19 - 25

E-Mail: [info@dsft-berlin.de](mailto:info@dsft-berlin.de)

Web: [www.dsft-berlin.de](http://www.dsft-berlin.de)

[www.wissen.dsft-berlin.de](http://www.wissen.dsft-berlin.de)

[www.servicequalitaet-berlin.de](http://www.servicequalitaet-berlin.de)

Das DSFT wird gefördert durch das Bundesministerium für  
 Wirtschaft und Technologie (BMWi) und den Senat von Berlin.

Fotos: Fotolia.com: © Philip Date (Titelfoto); M. Landau (Rückseite und Porträts)

	Seite
Seminarübersicht nach Rubriken	4
Seminarbeschreibungen	
Marketing und Produktentwicklung	10
Kommunikation und Vertrieb	37
Arbeitstechniken	54
Unternehmensstrategie und Führungskompetenz	60
BWL und Recht	72
Grundlagen- und Aufbauseminare	77
Seminare für Hotellerie und Gastronomie	79
Seminare für Reisebüros und Reiseveranstalter	101
ServiceQualität Deutschland in Berlin	108
Ihr Weg zum Seminar	109
Teilnahmebedingungen	110
Anmeldeformular für Seminare	112
Seminarübersicht zeitlich mit Vorschau 2. Halbjahr	114
Stichwortverzeichnis	120
Das DSFT stellt sich vor	122
Das Team des DSFT	123

## Seminarübersicht nach Rubriken

<b>Marketing und Produktentwicklung</b>		Seite			Seite
13.-14.01.	Vom Privatsofa ins Hotelbett	10	02.-03.04.	Hochzeitstourismus	22
19.-21.01.	Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen	11	16.-18.04.	Trendsport und Umweltschutz	23
19.-21.01.	Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen	12	20.04.	Zielgruppe Tagestouristen	24
12.-13.02.	Gästeführungen barrierefrei	13	21.04.	Vom Privatsofa ins Hotelbett	25
19.-20.02.	Weinerlebnisse inszenieren	14	23.-24.04.	Segeltourismus	26
23.-24.03.	Branchentreff: Online-Marketing für Destinationen	15	27.04.	Bus- und Gruppenreisen vermarkten	16
23.03.	Bus- und Gruppenreisen vermarkten	16	04.-05.05.	Perspektiven durch Low Cost Airlines	27
30.03.-01.04.	Optimierung in der Touristinformation	17	14.-15.05.	Originelles Museumsmarketing	28
30.03.	Zukunftsmarkt Tagungstourismus	18	18.-19.05.	Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen	29
31.03.	Professionelles Tagungsmarketing	19	25.-26.05.	Nachhaltiger Tourismus	30
01.04.	Veranstaltungscontrolling	20	25.05.	Zielgruppe Tagestouristen	24
31.03.	Online-Marketing für Orte und Regionen	21	04.06.	Bausteinreisen gestalten	31

	Seite		Seite		
08.-09.06.	Audiovisuelle Medien im Marketing	32	19.-20.02.	Verkaufs- und Verhaltenstraining	42
18.-19.06.	Innenmarketing erfolgreich gestalten	33	23.-24.03.	Schlagfertigkeit trainieren	43
03.-04.09.	Zielgruppe Tagestouristen	34	23.-28.03.	Professionelle Medienarbeit	44
14.-15.09.	Kreativ auf Erfolgskurs	35	23.-24.03.	Medienarbeit klassisch	45
29.-30.09.	Systematische Produktentwicklung	36	25.-26.03.	Medienarbeit klassisch und online	46
26.-28.10.	Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen	11	27.-28.03.	Medienarbeit mit Radio und TV	47
<b>Kommunikation und Vertrieb</b>			30.03.	Pressearbeit online	48
08.-09.01.	Erfolgreiche Messebeteiligung	37	02.-03.04.	Gästeanfragen professionell bearbeiten	49
02.-04.02.	Hard-Selling	38	07.-08.05.	Online-Redaktion im Tourismus	50
04.-06.02.	Erfolgreiche Directmailings gestalten	39	13.-15.05.	Französisch für Touristiker	51
09.02.	Umgang mit „schwierigen“ Kunden	40	10.07.	Erfolgreiche Messebeteiligung	52
09.-12.02.	Englisch für Touristiker	41	11.09.	Vertriebswege im Deutschlandtourismus	53

## Seminarübersicht nach Rubriken

	Seite		Seite
21.-26.09.	Professionelle Medienarbeit	44	
21.-22.09.	Medienarbeit klassisch	45	
23.-24.09.	Medienarbeit klassisch und online	46	
25.-26.09.	Medienarbeit mit Radio und TV	47	
<b>Arbeitstechniken</b>			
17.02.	Professionelles Projektmanagement	54	
19.02.	Umgang mit Beschwerden	55	
25.-27.02.	Professionelles Projektmanagement	56	
19.-20.03.	Telefontraining	57	
20.04.	Professionelles Projektmanagement	54	
27.-28.04.	Werbemittelproduktion	58	
22.06.	Erfolgreiches Eventmanagement	59	
05.11.	Professionelles Projektmanagement	54	
<b>Unternehmensstrategie und Führungskompetenz</b>			
26.-28.01.	Führen im Konflikt	60	
11.-13.02.	Mitarbeitergespräche führen	61	
02.-04.03.	Rhetorisch überzeugen	62	
22.-24.04.	Regionale Tourismusentwicklung	63	
27.-28.04.	Change-Management	64	
25.-29.05.	Führungskräfteentwicklung	65	
17.-19.06.	Dialogische Rhetorik	66	
22.06.	Mitarbeitermotivation im Team	67	
24.-26.06.	Zeit- und Selbstmanagement	68	
25.-26.06.	Kurdirektoren-Seminar	69	

	Seite
01.-03.07. Frauenpower!	70
09.-10.07. 5. Destinationsmanager-Seminar	71
08.-10.10. Rhetorisch überzeugen	62
11.-13.11. Dialogische Rhetorik	66
14.-16.12. Zeit- und Selbstmanagement	68

### **BWL und Recht**

05.-06.02. Pauschalreiserecht	72
25.-26.03. Veranstaltungsrecht	73
30.03. Online-Recht	74
11.-12.05. Recht für Tourismusstellen (Grundlagenkurs)	75
14.-15.09. Recht für Tourismusstellen (Aufbaukurs)	76

### **Grundlagen- und Aufbau Seminare**

	Seite
12.-17.01. Intensivseminar	77
16.-17.02. Das 1x1 des Tourismusmarketing	78
08.-13.06. Intensivseminar	77
07.-12.09. Intensivseminar	77

### **Seminare für Hotellerie und Gastronomie**

12.01. Marketing im Gastgewerbe	79
13.-14.01. Qualitätsmanagement im Gastgewerbe	80
14.01. Vertriebswege für die Hotellerie	81
22.01. Aktiver Verkauf im Gastgewerbe	82
26.01. Online-Marketing für die Hotellerie	83
12.02. Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	84
19.02. Medienarbeit für das Gastgewerbe	85

## Seminarübersicht nach Rubriken

		Seite			Seite
23.02.	Kalkulieren leicht gemacht!	86	18.06.	Preispolitik in der Gastronomie	92
02.03.	Vertriebswege für die Hotellerie	81	24.06.	Vertriebswege für die Hotellerie	81
04.-05.03.	Optimierung im Housekeeping	87	25.06.	Stammkundenmarketing in der Hotellerie	89
16.03.	Preispolitik in der Hotellerie	88	29.06.	Umgang mit schwierigen Mitarbeitern	95
18.03.	Stammkundenmarketing in der Hotellerie	89	29.-30.06.	Erfolgreiches Gastronomiemanagement	96
30.03.	Qualitätsmanagement im Gastgewerbe	90	07.-08.07.	Mitarbeitermotivation im Gastgewerbe	97
06.-07.04.	Innovationen im Gastgewerbe	91	27.07.	Erfolgreich als Tagungshotel	98
20.04.	Preispolitik in der Gastronomie	92	27.08.	Online-Marketing für die Hotellerie	83
21.04.	Preispolitik in der Hotellerie	88	27.08.	Qualitätsmanagement im Gastgewerbe	90
27.04.	Arbeitsrecht im Gastgewerbe	93	31.08.	Rhetorisch überzeugen	99
25.05.	Überzeugen durch Ambiente	94	24.09.	Marketing für kleine Hotels	100
28.05.	Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	84	24.09.	Preispolitik in der Hotellerie	88

	Seite
28.09. Marketing für kleine Hotels	100
26.10. Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	84
12.11. Stammkundenmarketing in der Hotellerie	89
03.12. Kalkulieren leicht gemacht!	86
<b>Seminare für Reisebüros und Reiseveranstalter</b>	
16.01. Firmenkundenakquisition	101
27.02. Aktiver Verkauf am Counter	102
07.-08.05. Reisebüro-Marketing	103
27.-29.05. Reiseleitung / Reisebegleitung	104
03.09. Mobiler Reiseverkauf	105
07.-08.09. Eigenveranstaltungen kalkulieren	106
21.-22.09. Erfolgreich als Spezialreiseveranstalter	107

	Seite
30.09.-02.10. Reiseleitung / Reisebegleitung	104
<b>ServiceQualität Deutschland in Berlin</b>	
22.-23.01. Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108
16.-17.03. Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108
11.-12.05. Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108
06.-07.07. Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108

## Vom Privatsofa ins Hotelbett

**13. - 14.01.2009, Magdeburg  
(Sachsen-Anhalt)**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-114

Unterkunftsempfehlung: Hotel Ratswaage,  
EZ 81 €/Nacht inkl. Frühstück

### Vom Privatsofa ins Hotelbett – neue Ideen für Hoteliers und Privatvermieter

Der „Sofatourismus“ und die Nächtigungen in Privatquartieren haben in vielen Städten und Tourismusorten neben den Übernachtungen in Hotels und Pensionen eine große Bedeutung. Wie man die Verwandtschaft vom Sofa ins Hotel locken und die Bevölkerung in das touristische Marketing einbinden kann, zeigt dieses Seminar, das in Kooperation mit der Magdeburg Marketing Kongress und Tourismus GmbH (MMKT) durchgeführt wird. Sie erfahren, welche Trends es im Markt der Verwandten- und Bekanntenbesuche gibt und wie Sie Ihre Übernachtungszahlen und Umsätze steigern können.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, der Hotellerie und von Privatvermietern

#### Themen

Ergebnisse der dwif-Studien zum Verwandten- und Bekanntenbesucherverkehr und zum Privatquartiermarkt; kreative Marketingideen und Produktinnovationen; Nutzung von Gästecards; Innenmarketing: Kooperationen schmieden, Einheimische einbeziehen; Best-Practice-Beispiele aus Magdeburg u. a. Regionen

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop, Fachexkursion

#### Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

E-Mail: [gabriele.hartmann@dsft-berlin.de](mailto:gabriele.hartmann@dsft-berlin.de)

### Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen: Entwicklung und Verkauf

Pauschalreisen sind immer noch ein bedeutendes touristisches Produkt, auch im deutschen Tourismus. Verstärkt werden seit einigen Jahren auch Reisen nach dem Baukastenprinzip nachgefragt. Mit Dynamic Packaging können individuelle Kundenwünsche besser bedient werden. In diesem Seminar lernen Sie die kreative Gestaltung und Kalkulation von Pauschalen und Bausteinprodukten kennen und diskutieren Erfolgsfaktoren für den Verkauf.

#### Teilnehmer (max. 20)

Marketingfachkräfte touristischer Betriebe und Organisationen, Fachkräfte im Vertrieb und Verkauf

#### Themen

Warum Pauschalprogramme? Kundenorientierte Angebotsgestaltung und positionierte Marktpräsenz; Spezialisierung und Zielgruppenauswahl; Konzeption von Reiseangeboten; Entwicklung von Produktlinien; Baukastensysteme; Auswahl von Partnerbetrieben; Werbung und Verkaufsstrategien; Kalkulation und Preisfindung; vom Umsatz- zum Gewinndenken

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung, Workshop

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 19  
E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

### Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen

#### 19. - 21.01.2009, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-104

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 87 €/Nacht inkl. Frühstück

#### 26. - 28.10.2009, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-125

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 87 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei gleichzeitiger Buchung des Seminars „Pauschalreiserecht“ (S. 72) sparen Sie 20 €.

## Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen

**19. - 21.01.2009, Berlin**

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-106

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 87 €/Nacht inkl. Frühstück

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

### Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen – so vermarkten Sie Ihre Angebote

Der Bus- und Gruppenreisemarkt erfordert neue Strategien sowohl von Veranstaltern als auch von Regionen und Leistungsträgern. Kenntnisse über diesen Markt und die Bedürfnisse der Reisenden stärken die Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten. Im Seminar erhalten Sie einen Überblick zum Segment der Bustouristik und zu Erwartungen, Arbeitsweise und Angeboten der Veranstalter. Die Erkenntnisse werden Ihnen helfen, den Bus- und Gruppenreisemarkt bedarfsgerecht und zielgerichtet zu bearbeiten. Sie entwerfen beispielhaft einen Maßnahmenplan zur Platzierung eigener Produkte im Markt.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen  
des Tourismus

#### Themen

Struktur des Busreisemarktes: Marktvolumen und Trends; Ansprüche der Reisenden; Anforderungen von Busreiseveranstaltern an Destinationen und Leistungsträger; Beispiele für erfolgreiche Busreiseprogramme (Best-Practice-Analyse für Tages- und Mehrtagesreisen); Erfolgsfaktoren bei der Gestaltung von Programmen für Bus- und Gruppenreisen; Maßnahmenplanung mit den Bestandteilen Produktgestaltung, Kommunikation, Akquise

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop, Fachexkursion

#### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

## Gästeführungen barrierefrei

### Stadterlebnis für Alle – Gästeführungen barrierefrei

Auch für mobilitätseingeschränkte, blinde, sehgeschwache und hörgeschädigte Urlauber sollten Gästeführungsprogramme angeboten werden. Konzept und Didaktik von Führungen bekommen aber auch angesichts älter werdender Gäste eine größere Bedeutung. Was Sie bei der Gestaltung und Organisation dieser Führungen beachten müssen und wie Sie geeignete Guides finden und schulen, erfahren Sie in diesem Seminar, das in Kooperation mit der Hameln Marketing und Tourismus GmbH veranstaltet wird.

#### Teilnehmer (max. 20)

Gästeführer/-innen, Fach- und Führungskräfte von Tourismusorganisationen, touristischen Unternehmen und Freizeiteinrichtungen

#### Themen

Bedeutung der Gästeführungen; spezielle Ansprüche der Zielgruppe; Umsetzung in ein Führungskonzept; Auswahl und Schulung der Gästeführer; technologische Unterstützungsmöglichkeiten; Marketing und Kommunikation; rechtliche Fragen; Best-Practice-Beispiele aus Hameln, Erfurt u. a. Regionen

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop, Fachexkursion

#### Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 15

E-Mail: [gabriele.hartmann@dsft-berlin.de](mailto:gabriele.hartmann@dsft-berlin.de)

**12. - 13.02.2009, Hameln (Niedersachsen)**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-103

Unterkunftsempfehlung: Hotel Zur Krone,  
EZ 77,50 €/Nacht inkl. Frühstück

## Weinerlebnisse inszenieren

**19. - 20.02.2009, Meißen (Sachsen)**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-118

Unterkunftsempfehlung: Akzent Hotel Andree,  
EZ 55 €/Nacht inkl. Frühstück

### Weinerlebnisse inszenieren – so machen Sie Gäste glücklich!

Wein ist ein Stück Lebenskultur. Erfolg haben jene Winzer und Weinregionen, die den Gast das Weinerlebnis spüren und genießen lassen. Im Seminar werden Konzepte und Angebotsideen aus deutschen Weinanbaugebieten vorgestellt, die zeigen, wie Winzer gemeinsam mit touristischen Partnern attraktive Angebote „pflanzen“, sie wirkungsvoll „pflegen“ und durch erfolgreiches Themen- und Eventmarketing „reiche Früchte ernten“.

#### Teilnehmer (max. 20)

Winzer/-innen, Vertreter/-innen von Landesarbeitsgemeinschaften und Winzergenossenschaften, Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus und der Regionalentwicklung

#### Themen

Was erwartet der Gast beim Winzer, beim Urlaub in einer Weinregion? Atmosphäre, Originalität und Show; Servicequalität und Kundenorientierung; Entwicklung attraktiver touristischer Weinangebote; Weintourismus – Chancen für Fremdenverkehr und Weinbau durch Kooperationen; das „Weinerlebnis“ wirkungsvoll kommunizieren; Direktvermarktung

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Fachexkursion

#### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

## Branchentreff: Online- Marketing für Destinationen

**23. - 24.03.2009, Berlin**

249 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-119

Unterkunftsempfehlung: Victor's Residenz-  
Hotel Berlin, EZ 100 €/Nacht inkl. Frühstück

### Branchentreff: Online-Marketing für Destinationen – State of the art

Der vierte Branchentreff stellt den heutigen Stand des Online-Destinationsmarketings dar und diskutiert zukünftige Entwicklungsmöglichkeiten anhand aktueller Trends. In Kooperation mit der Online-Marketing-Agentur netz|vitamine werden Ihnen empirisch gestützte Marktdaten, Best-Practice-Beispiele und konkrete Handlungsempfehlungen anschaulich präsentiert.

#### Teilnehmer (max. 30)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, -städten und von regionalen Tourismusorganisationen, die Webseiten im Destinationsmarketing betreiben

#### Themen

Die Destinationswebsite: Aufbau, Gestaltung und Wirkung; Online-Marketing für Destinationen; E-Mail-Marketing: das effektivste Werkzeug? Cross-Media-Marketing – unentdeckte Potentiale; Web-Controlling: Erfolg ist messbar! Usability; Web 2.0; Podcasts und Blogs

#### Methoden

Vortrag, Diskussion

#### Ansprechpartner

Rolf Schrader  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 0  
E-Mail: rolf.schrader@dsft-berlin.de

## Bus- und Gruppenreisen vermarkten

### 23.03.2009, Friedrichshafen (Baden-Württemberg)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-120

### 27.04.2009, Bad Hersfeld (Hessen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Teilnehmer aus Nordhessen 99 €  
Seminar-Nr.: MP 09-138 **8**  
(in Kooperation mit NordHessen Touristik)

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

### Vermarktung touristischer Angebote auf dem Bus- und Gruppenreisemarkt

Der Bus- und Gruppenreisemarkt hat sich verändert und erfordert neue Strategien sowohl von Veranstaltern als auch von Regionen und Leistungsträgern. Kenntnisse über diesen Markt und die Bedürfnisse der Reisenden stärken die Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten. Im Seminar erhalten Sie einen Überblick zum Segment der Bustouristik und zu Erwartungen, Arbeitsweise und Angeboten der Veranstalter. Die Erkenntnisse werden Ihnen helfen, den Bus- und Gruppenreisemarkt bedarfsgerecht und zielgerichtet zu bearbeiten.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen  
des Tourismus

### Themen

Struktur des Busreisemarktes: Marktvolumen und Trends; Ansprüche der Reisenden; Anforderungen von Busreiseveranstaltern an Destinationen und Leistungsträger; Erfolgsfaktoren bei der Gestaltung von Programmen für Bus- und Gruppenreisen

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,  
Diskussion

### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan  
Telefon: 030 / 23 55 19-16  
E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

## Optimierung in der Touristinformation

**30.03. - 01.04.2009, Berlin**

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-107

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Optimierung in der Touristinformation – fit für die Zukunft!

Wie können Sie die Arbeit in Ihrer Touristinformation effektiver gestalten? Wo liegen Ihre Stärken und Schwächen? Nach einer ausführlichen Soll-Ist-Analyse Ihrer internen und externen Abläufe erarbeiten Sie Strategien zur Optimierung. Im Plenum diskutieren Sie über neue Geschäftsfelder, Vermarktungsmöglichkeiten und Erlösmodelle. Ein halbtägiger Kommunikationsworkshop zur Körpersprache verbessert Ihre Wirkung auf den Gast.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Touristinformationen, Welcome-Zentren, Besucherzentren und Stadtverwaltungen

#### Themen

Unterschiedliche Organisationsstrukturen in Touristinformationen; Probleme und Chancen kleiner Touristinformationen; Analyse eigener Beispiele; Wirtschaftlichkeit und Prozessoptimierung; Marketing von Touristinformationen; Produktentwicklung, Preisgestaltung und aktiver Verkauf; Selbst- und Fremdbild; wirkungsvolle verbale und non-verbale Kommunikation

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Workshop

#### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

**30.03.2009, Berlin**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-109

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei gleichzeitiger Buchung von 2 Seminaren  
der Seminarreihe sparen Sie 20 €,  
bei der Buchung von 3 Seminaren 60 €.

### Zukunftsmarkt Tagungstourismus (Modul 1 der Seminarreihe Veranstaltungsmanagement)

Die Veranstaltungsbranche wächst und folglich drängen immer mehr Anbieter in diesen lukrativen Markt. Tagungsgäste stellen mit ihrer ausgeprägten Erwartungshaltung und großen Preissensibilität hohe Ansprüche an die Veranstalter und Tagungsstätten. Im Seminar erhalten Sie einen Marktüberblick und erfahren, wie zielgruppengerechtes Veranstaltungsmarketing und eine optimierte Ablauforganisation zum angestrebten Erfolg führen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Tagungshotellerie, Tourismusorten, Veranstaltungsstätten und -agenturen

#### Themen

Überblick zum nationalen Tagungsmarkt; Trends im Tagungstourismus; Qualitätskriterien einer Veranstaltungsstätte; Veranstaltungsarten; Erwartungshaltung und Entscheidungskriterien von Veranstaltungseinkäufern; Stärken und Schwächen im Tagungstourismus; Einblicke in das Tagungsmanagement

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Professionelles Tagungsmarketing

### Professionelles Tagungsmarketing (Modul 2 der Seminarreihe Veranstaltungsmanagement)

Veranstalter und Tagungsgäste möchten heutzutage immer kürzer tagen, möglichst wenig Geld ausgeben und dennoch viel erleben. Deshalb sind Professionalität und Originalität gefordert. Für ein erfolgreiches Veranstaltungsmarketing müssen Sie Ihre Stärken erkennen, ein Alleinstellungsmerkmal (USP) erarbeiten und Zusatzleistungen anbieten. Im Seminar lernen Sie die wichtigsten Marketinginstrumente kennen und kreativ nutzen, um im Wettbewerb zu bestehen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Tagungshotellerie, Tourismusorten, Veranstaltungsstätten und -agenturen

#### Themen

Marketingstrategien und Ziele im Veranstaltungsmarkt; die Zielerreichung messen; Zielgruppenfokussierung und -orientierung; Analyse des Gästeverhaltens und Sicherung der Glaubwürdigkeit im Marketing; Werbung und Verkaufsförderung. Welchen Einfluss haben Qualität, Service und Zusatzleistungen? Vermittlung des USP an Gäste

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19-12  
E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

**31.03.2009, Berlin**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-110

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei gleichzeitiger Buchung von 2 Seminaren der Seminarreihe sparen Sie 20 €, bei der Buchung von 3 Seminaren 60 €.

## Veranstaltungscontrolling

**01.04.2009, Berlin**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-111

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei gleichzeitiger Buchung von 2 Seminaren  
der Seminarreihe sparen Sie 20 €,  
bei der Buchung von 3 Seminaren 60 €.

### Veranstaltungscontrolling (Modul 3 der Seminarreihe Veranstaltungsmanagement)

Auch im Veranstaltungsmarkt beinhaltet Controlling mehr als nur die nachträgliche Kontrolle der Ergebnisse. Planung und Steuerung vor und während der Veranstaltung sind maßgeblich für den Unternehmenserfolg. Anhand von Kennziffern und Messmethoden lernen Sie die Zusammenhänge zwischen den Zielen und den Ergebnissen einer Veranstaltung kennen. Sie analysieren das Verhältnis von Aufwand und Nutzen im Controlling und erfahren, wie Sie Ihr Tagungsgeschäft optimieren können.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Tagungshotellerie, Tourismusorten, Veranstaltungsstätten und -agenturen

#### Themen

Notwendigkeit und Ebenen des Veranstaltungscontrolling; Entwicklung von Kennziffern; mögliche Ziele von Veranstaltungen; Messmethoden; Bewertung von Veranstaltungen; Einblicke in branchenübliche Praxismodelle und Verfahren

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19-12  
E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Online-Marketing für Orte und Regionen

**31.03.2009, Kassel (Hessen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Teilnehmer aus Nordhessen 99 €  
Seminar-Nr.: MP 09-139 **8**

### Online-Marketing für Orte und Regionen – optimieren Sie Ihren Internetauftritt (Crash-Kurs)

Das in Kooperation mit NordHessen Touristik angebotene Seminar vermittelt die Grundlagen eines wirkungsvollen Online-Marketings für touristische Orte und Regionen und gibt Hinweise für die strategische Verzahnung mit den übrigen Marketingaktivitäten. Sie erhalten Entscheidungs- und Handlungshilfen zur inhaltlichen und technischen Gestaltung nutzerfreundlicher Webseiten und lernen neue Instrumente des Online-Marketings kennen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, -städten und von regionalen Tourismusorganisationen

#### Themen

Der optimale Online-Auftritt für Orte und Regionen: Aufbau und Gestaltung. Was will der User? Technische und rechtliche Rahmenbedingungen; Nutzerfreundlichkeit; Grundlagen des Suchmaschinenmarketings; Trends und Entwicklungen im Online-Marketing; Themenbeispiel „Gastliche Märchenwelt“

#### Methoden

Vortrag, Diskussion

#### Ansprechpartner

Rolf Schrader  
Telefon: 030 / 23 55 19-0  
E-Mail: rolf.schrader@dsft-berlin.de

## Hochzeitstourismus

### 02. - 03.04.2009, Diedersdorf bei Berlin (Brandenburg)

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-101

Unterkunftsempfehlung: Landgasthof Schloss  
Diedersdorf, EZ 59 €/Nacht inkl. Frühstück

### „Ja, ich will...“ – dabei sein im Hochzeitstourismus

Das Geschäft mit Reisen und Veranstaltungen rund um das Ja-Wort ist lukrativ. Es erfordert aber auch Originalität und großes Engagement, denn der Wettbewerb um die Brautpaare wächst. Im Seminar verraten erfahrene Praktiker ihre erfolgreichen Konzepte für den Hochzeitstag und die Flitterwochen und zeigen, wie diese unter Berücksichtigung gesetzlicher und kirchlicher Vorgaben umsetzbar sind. Mit diesen Anregungen schreiben auch Sie bald mit „ganz in weiß“ schwarze Zahlen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie, von Reiseveranstaltern und Eventagenturen

#### Themen

Der Markt für Hochzeitstourismus: Perspektiven und Herausforderungen; rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen; zielgruppengerechte Angebotsentwicklung; Vermarktung und Vertriebswege: Wo und wie informieren sich Brautpaare? Bedürfnisse erkennen und Erwartungen übertreffen: Kundenbegeisterung durch Professionalität; Kooperationspartner und Cross-Marketing: Präsenz zeigen, aber richtig!

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

#### Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

E-Mail: alexandra.stern@dsft-berlin.de

## Trendsport und Umweltschutz

**16. - 18.04.2009, Bad Schandau (Sachsen)**

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-130

Unterkunftsempfehlung: Elbhotel Bad  
Schandau, EZ 58 €/Nacht inkl. Frühstück

### Trendsport nützen, Umwelt schützen!

Naturbezogene Trendsportarten, wie Klettern, Mountainbiking und Kanufahren, fördern die Attraktivität eines Urlaubsgebietes. Ein Konflikt mit Umweltschützern in der Region ist oft die Folge. Wie Veranstalter und Regionen ökologisch vertretbare und zugleich attraktive Angebote gestalten können, zeigt dieses Seminar, das in Kooperation mit dem Tourismusverband Sächsische Schweiz e. V. durchgeführt wird. Sie diskutieren außerdem über die richtige Zielgruppenansprache und neue Vermarktungsmöglichkeiten.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, aus Natur- und Nationalparks

### Themen

Trendsport in der Natur – Zielgruppen, Auswirkungen; ökologische Angebotsgestaltung; Leitsysteme, Besucherlenkung und Führungsprogramme; Zusammenarbeit zwischen Tourismus, Naturparkverwaltungen und Naturschutzorganisationen; neue Wege in der Vermarktung: Crossmarketing

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop, Fachexkursion: Schnupper-Kletterkurs am Samstag, dem 18.04.2009

### Ansprechpartner

Harald Hensel  
Telefon: 030 / 23 55 19-0  
E-Mail: harald.hensel@dsft-berlin.de

## Zielgruppe Tagestouristen

### 20.04.2009, Köln (Nordrhein-Westfalen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-137 **9**

### 25.05.2009, Kassel (Hessen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Teilnehmer aus Nordhessen 99 €  
Seminar-Nr.: MP 09-135 **8**  
(in Kooperation mit NordHessen Touristik)

### Tagestouristen – Ihre umsatzstarke Zielgruppe (Crash-Kurs)

Der Tagestourist, ob im Urlaub oder in der Heimat, in- oder ausländisch, individuell oder in der Gruppe, hat eine große wirtschaftliche Bedeutung für jede Region. Davon profitieren neben dem Gastgewerbe auch der Einzelhandel, Kultur- und Freizeiteinrichtungen. Im Seminar erfahren Sie, was attraktive Angebote für diese wichtige Zielgruppe ausmacht und wie Sie strategische Partnerschaften bilden.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

#### Themen

Zahlen und Fakten zum Tagesreiseverkehr; Grundlagen des Themen- und Zielgruppenmarketings; Strategien zur Gewinnung neuer Tagesgäste; Kooperationen und strategische Partnerschaften

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

#### Ansprechpartner

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

E-Mail: [rolf.schrader@dsft-berlin.de](mailto:rolf.schrader@dsft-berlin.de)

## Vom Privatsofa ins Hotelbett

### Vom Privatsofa ins Hotelbett – neue Ideen für Hoteliers und Privatvermieter (Crash-Kurs)

Der „Sofatourismus“ und die Nächtigungen in Privatquartieren haben in vielen Städten und Tourismusorten neben den Übernachtungen in Hotels und Pensionen eine große Bedeutung. Wie man die Verwandtschaft vom Sofa ins Hotel locken kann, zeigt dieses Seminar. Sie erfahren, welche Trends es im Markt der Verwandten- und Bekanntenbesuche gibt und wie Sie Ihre Übernachtungszahlen und Umsätze steigern können.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, der Hotellerie und von Privatvermietern

#### Themen

Ergebnisse der dwif-Studien zum Verwandten- und Bekanntenbesucherverkehr und zum Privatquartiermarkt; kreative Marketingideen und Produktinnovationen; Nutzung von Gästecards; Innenmarketing: Kooperationen schmieden

#### Methoden

Vortrag, Diskussion

#### Ansprechpartner

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

E-Mail: [rolf.schrader@dsft-berlin.de](mailto:rolf.schrader@dsft-berlin.de)

**21.04.2009, Köln (Nordrhein-Westfalen)**  
129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-133 **9**

## Segeltourismus

**23. - 24.04.2009, Brandenburg a. d. Havel  
(Brandenburg)**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-108

Unterkunftsempfehlung: Hotel Axxon,  
EZ 66 €/Nacht inkl. Frühstück

### Segeltourismus – auf klarem Kurs zum Erfolg!

Der Wassertourismus boomt, doch die touristischen Potentiale des Segeltourismus werden vielerorts unterschätzt. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit passgenauen Angeboten die Zielgruppe erreichen und welche Kooperationen zwischen segeltouristischen Anbietern, Kommunen und touristischen Leistungsträgern möglich sind. Das Seminar wird in Kooperation mit Project M durchgeführt.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, -städten, regionalen Tourismusorganisationen und touristischen Betrieben; Inhaber/-innen von Marinas, Segelsportanbietern und Bootschartern

### Themen

Der Markt des Segeltourismus: Zielgruppen, Trends, Potentiale – Ergebnisse der Studie des Instituts für Tourismus- und Dienstleistungsmarketing (ITD); Segeltourismus auf Binnenrevieren und an den Küsten; Einbindung in die örtliche/regionale Tourismusentwicklung; innovative Angebotsentwicklung für Einzelreisende und Gruppen; Kooperationen von Segelvereinen, Marinas, Dienstleistern, Zulieferern, Gastronomie und Verkehrsbetrieben

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Fachexkursion

### Ansprechpartnerin

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Perspektiven durch Low Cost Airlines

**04. - 05.05.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-102

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Geschäft mit Low Cost Airlines – neue Perspektiven?!

Durch die Ansiedelung eines Low Cost Airlines-Flughafens wird eine Region „über Nacht“ zur Destination. Nun gilt es, das Potential dieser neuen Gästegruppen aus dem In- und Ausland zu nutzen und sie an die eigene Region zu binden. Praktiker erläutern in diesem Seminar, wie Sie mit innovativen Produkten und attraktiven Dienstleistungen abseits der Flughäfen neue Gäste gewinnen, damit auch Sie in Ihrer Region von dem anhaltenden Billigflieger-Boom profitieren.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen  
des Tourismus

#### Themen

Kooperation mit Flughäfen, Fluggesellschaften und Veranstaltern; Zielgruppenanalyse: Wer nutzt Billigflieger? Saisongerechte Angebotsentwicklung; gezielte Ansprache nationaler sowie internationaler Gäste; wirtschaftliche Effekte für die Region; Erfolg versprechende Vertriebswege; das Geschäft mit den Low Cost Airlines: Imagegewinn oder -verlust?

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,  
Diskussion, Workshop

#### Ansprechpartnerin

Alexandra Stern  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 36  
E-Mail: alexandra.stern@dsft-berlin.de

## Originelles Museumsmarketing

**14. - 15.05.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-116

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Originelles Museumsmarketing mit kleinem Budget

In Zeiten knapper öffentlicher Mittel müssen viele Museen um ihre Existenz kämpfen – gleichzeitig wachsen die Ansprüche der Besucher. Häuslicher Multimediakonsum und der häufige Besuch von Kulturevents prägen die Erwartungshaltung. Deshalb müssen auch kleine Museen mit professioneller Inszenierung und perfektem Service neue Zielgruppen ansprechen und die Besucher begeistern. Im Seminar lernen Sie originelle Marketingstrategien kennen und erfahren, wie Sie wettbewerbsfähige Angebote kreieren.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, von Kultureinrichtungen und Museen

### Themen

Grundlagen des Museumsmarketings: Erfolgspotentiale, Herausforderungen; Kooperationskonzepte und Crossmarketing; der Spagat zwischen Bildungsauftrag und Unterhaltungsanspruch; das Museum als Location; mehr Umsatz durch Museumsshop und Service; Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation via Internet; „Eventisierung“, Erlebnispädagogik und Neue Medien in der Ausstellung

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop, Fachexkursion

### Ansprechpartner

Harald Hensel

Telefon: 030 / 23 55 19-0

E-Mail: [harald.hensel@dsft-berlin.de](mailto:harald.hensel@dsft-berlin.de)

## Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen

**18. - 19.05.2009, Kassel (Hessen)**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Teilnehmer aus Nordhessen 169 €

Seminar-Nr.: MP 09-141 **8**

Schlosshotel Wilhelmshöhe, EZ 69 €/Nacht  
inkl. Frühstück

### Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen: Entwicklung und Verkauf

Pauschalreisen sind immer noch ein bedeutendes touristisches Produkt, auch im deutschen Tourismus. Verstärkt werden seit einigen Jahren auch Reisen nach dem Baukastenprinzip nachgefragt. Mit Dynamic Packaging können individuelle Kundenwünsche besser bedient werden. In diesem gemeinsam mit NordHessen Touristik angebotenen Seminar lernen Sie die kreative Gestaltung von Pauschalen und Bausteinprodukten kennen und diskutieren Erfolgsfaktoren für den Verkauf.

#### Teilnehmer (max. 20)

Marketingfachkräfte touristischer Betriebe und Organisationen, Fachkräfte im Vertrieb und Verkauf

#### Themen

Warum Pauschalprogramme? Kundenorientierte Angebotsgestaltung und positionierte Marktpräsenz; Spezialisierung und Zielgruppenauswahl; Konzeption von Reiseangeboten; Entwicklung von Produktlinien; Baukastensysteme; Auswahl von Partnerbetrieben; Werbung und Verkaufsstrategien; Themenbeispiel „Gastliche Märchenwelt“

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

#### Ansprechpartner

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19 - 0

E-Mail: [rolf.schrader@dsft-berlin.de](mailto:rolf.schrader@dsft-berlin.de)

## Nachhaltiger Tourismus

**25. - 26.05.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-112

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 87 €/Nacht inkl. Frühstück

### Nachhaltiger Tourismus jenseits der Öko-Nische

Zahlreiche Studien zeigen: Der Klimawandel lässt die meisten Urlauber kalt. Dennoch wünschen sich viele Touristen unberührte Landschaften und naturgemäße Freizeitaktivitäten. Wie können also nachhaltige Reisen für den Massenmarkt gestaltet werden? Beispielhaft werden Angebote entwickelt, die zum einen nachhaltig und zum anderen in klassische Marketingstrategien integrierbar sind. Das Seminar wird in Kooperation mit dem Öko-Institut e. V. durchgeführt.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen  
des Tourismus

#### Themen

Was beinhaltet Nachhaltigkeit im Tourismus?  
Zielgruppen für nachhaltigen Tourismus; von  
der Idee zum marktfähigen Angebot; erfolg-  
reiche Marketingstrategien für nachhaltige  
Angebote. Wie erreiche ich meine Zielgrup-  
pe? Sinnvolle Vertriebswege und potentielle  
Partner

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,  
Diskussion, Workshop

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 12  
E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Bausteinreisen gestalten

**04.06.2009, Stade (Niedersachsen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-115 **5**

### Bausteinreisen gestalten – originell und gewinnbringend

Mit Reisen nach dem Baukastenprinzip können nicht nur individuelle Kundenwünsche besser bedient werden. Für Anbieter ermöglichen sie attraktive Zusatzgeschäfte. In diesem Seminar erhalten Sie Anregungen für eine kreative Produktgestaltung und lernen die Chancen und „Tücken“ von Bausteinreisen kennen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Marketingfachkräfte touristischer Betriebe und Organisationen, Fachkräfte im Vertrieb und Verkauf

#### Themen

Marktsituation und Reisetrends; Voraussetzungen für fixe Pauschalen und Baukastensysteme; die Aufgabe von Produktlinien; sieben Kernfragen zur Konzeption von Baukastensystemen; Bündelung von Basispaketen; Auswahl von Partnerbetrieben

#### Methoden

Vortrag, Diskussion

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19-12  
E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

## Audiovisuelle Medien im Marketing

**08. - 09.06.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-124

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Podcast, Imagefilm und Co.: Audiovisuelle Medien im Marketing

Unternehmen, Orte und Regionen investieren viel Geld in Imagefilme, die häufig nur begrenzte Adressatengruppen erreichen. Neue Medien, wie Podcasts und Videos, sind günstig herzustellen und erreichen über das Internet neue Zielgruppen. Neben Eigenproduktionen werden auch von Gästen produzierte Filme eingesetzt. Wie Sie audiovisuelle Medien für den Tourismus konzipieren, herstellen und vermarkten, erfahren Sie in diesem Seminar.

#### Teilnehmer (max. 18)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen  
des Tourismus

#### Themen

Bedeutung von audiovisuellen Medien im Tourismusmarketing; zielgruppengerechte Imagefilme und Podcasts konzipieren, produzieren und vermarkten; technische Anforderungen; Auswahl von Agenturen; rechtliche Besonderheiten bei der Vermarktung von Podcasts; Web 2.0, YouTube und Beteiligung der Gäste; Chancen und Risiken beim Einsatz von Podcasts und Videos; Umsetzung im Unternehmen

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,  
Diskussion, Übung

#### Ansprechpartner

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

E-Mail: [rolf.schrader@dsft-berlin.de](mailto:rolf.schrader@dsft-berlin.de)

## Innenmarketing erfolgreich gestalten

**18. - 19.06.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-105

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Erfolgreiches Innenmarketing – gemeinsam sind wir stark!

Erfolgreiche Tourismusorte und -regionen haben eine Gemeinsamkeit: Alle Beteiligten ziehen an einem Strang, um die Ziele zu erreichen! Die gute Kommunikation nach innen ist das Erfolgsrezept. Doch wie gestaltet man professionelles Innenmarketing? Im Seminar erfahren Sie, wie Sie Kirchturmdenken oder Grabenkämpfe erfolgreich angehen. Sie lernen Maßnahmen kennen, die den Kooperationswillen stärken und die eigene Region zusammenschweißen.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

Bedeutung, Ziele und Aufgaben des Innenmarketings; Hilfestellungen zur Verbesserung des Binnenklimas; Besonderheiten im Umgang mit Beteiligten; Marktforschung und Befragungsarten im Innenmarketing; Strategieentwicklung und Maßnahmenplanung

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

## Zielgruppe Tagestouristen

**03. - 04.09.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-126

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Tagestouristen – die unterschätzten Gäste

Der Tagestourist, ob im Urlaub oder in der Heimat, in- oder ausländisch, individuell oder in der Gruppe, hat eine große wirtschaftliche Bedeutung für jede Region. Davon profitieren neben dem Gastgewerbe auch der Einzelhandel, Kultur- und Freizeiteinrichtungen. Lernen Sie im Seminar, attraktive Angebote für diese wichtige Zielgruppe zu schaffen und strategische Partnerschaften zu bilden. Erfolgreiche Praxisbeispiele zeigen, wie Sie die Bedürfnisse von Tagesgästen in Ihrer Destination erfüllen und damit mehr Umsatz generieren.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

Zahlen und Fakten zum Tagesreiseverkehr; Themen- und Zielgruppenmarketing; Strategien zur Gewinnung neuer Tagesgäste; touristische Infrastruktur; Kooperationen und strategische Partnerschaften in der Region und mit Reiseveranstaltern. Wie werden aus Tagesausflüglern Übernachtungs- und Stammgäste?

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

### Ansprechpartnerin

Alexandra Stern  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 36  
E-Mail: alexandra.stern@dsft-berlin.de

## Kreativ auf Erfolgskurs

**14. - 15.09. 2009**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-136

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Kreativ auf Erfolgskurs – Ideen gezielt entwickeln

Auch Tourismusunternehmen brauchen ständig gute Ideen – für neue Zielgruppen, überraschende Produkte und eine originelle Kundenakquise. Warten Sie nicht auf den Geistesblitz! Dieses Seminar zeigt Ihnen, wie sich Ideen mit System produzieren lassen. Sie üben verschiedene Ideenfindungstechniken an selbst gewählten Beispielen und lernen Methoden zur marktorientierten Beurteilung Ihrer Einfälle kennen. So können Sie Ihre Ideen konsequent realisieren und bleiben im Wettbewerb attraktiv.

#### Teilnehmer (max. 12)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

Was macht eine kreative Geisteshaltung aus? Kreativität und Struktur verbinden; Situationsanalyse und Aufgabenformulierung; Erfolgsideen planen und Nischen finden; Regeln für eine systematische Ideenproduktion; Ideenfindungstechniken; Ideen strukturieren und vergleichbar machen; das Potential von Ideen erkennen; Vorbereitung des Informationstransfers ins Tagesgeschäft

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung, Workshop

### Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

E-Mail: alexandra.stern@dsft-berlin.de

## Systematische Produktentwicklung

**29. - 30.09.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: MP 09-117

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Systematische Produktentwicklung – Ihr Schlüssel zum Unternehmenserfolg

In einem starken Wettbewerbsumfeld sind ständig neue Produktideen gefragt. Doch strategische Produktentwicklung – in der Industrie üblich – wird im Tourismus meist nicht betrieben. Viele Ideen entstehen „aus dem Bauch heraus“ oder scheitern schnell am Markt. Im Seminar erfahren Sie, wie Sie mit gezieltem Innovationsmanagement, effizienten Methoden und Kreativität neue Produkte entwickeln. So können Sie Dienstleistungen verbessern, Entwicklungsprozesse in Betrieben und Destinationen beschleunigen und Risiken minimieren.

#### Teilnehmer (max. 16)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus allen  
Bereichen des Tourismus

#### Themen

Notwendigkeit von Innovationen; Besonderheiten bei Dienstleistungsinnovationen; Markt- und Zielgruppenanalyse; effiziente Produktentwicklung entlang der Servicekette; Entwicklungsmethoden und Kreativitätstechniken; strategische Ressourcen- und Marketingplanung; Der Kunde als Partner/ Co-Designer? Einbindung von Mitarbeitern und Netzwerken

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,  
Diskussion, Workshop

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19-12  
E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

### **Erfolgreiche Messebeteiligung: Von der Planung bis zur Dokumentation**

Touristische Fach- und Endkundenmessen sind ein wichtiger Bestandteil im Marketing-mix. Auf Messen stehen Sie im direkten Wettbewerb mit anderen Betrieben, Destinationen und Reiseanbietern – wie ziehen Sie die Aufmerksamkeit der Besucher auf sich? Außerdem verschlingen Messeauftritte große Budgets und müssen daher optimal vor- und nachbereitet werden. Im Seminar üben Sie Verkaufsgespräche professionell zu führen und erhalten Informationen zur Messeorganisation, Aktionsplanung sowie Erfolgskontrolle.

#### **Teilnehmer (max. 16)**

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, speziell Mitarbeiter/-innen aus der Verkaufsförderung

#### **Themen**

Vor- und Nachbereitung der Messe; Personalauswahl und -einsatz; Mitarbeiterschulung, Vermittlung der Messeziele; Messekontakte aktiv suchen und dokumentieren; Messeknigge; ergebnisorientierte Gesprächsführung und Verkauf am Messestand; Besuchertypologien; Einsatz von Prospekten und werblichen Hilfsmitteln

#### **Methoden**

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übung vor der Kamera mit Videoanalyse

#### **Ansprechpartnerin**

Karen Brandt  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 19  
E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

### **Erfolgreiche Messebeteiligung**

**08. - 09.01.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-217

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

## Hard-Selling

02. - 04.02.2009, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-213

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Pflichtmodul  
ZERTIFIKATSREIHE  
„Vertrieb im Tourismus“

### Hard-Selling, die Lust am aktiven Verkauf

Konsequentes Verkaufsverhalten führt auch im Tourismus zu stetig wachsenden „Verkaufserfolgen“. Im Seminar üben Sie Methoden und Techniken, wie Sie mit Einfühlungsvermögen, Abschlusswillen und positivem Verhandlungs-egoismus den Kundenkontakt zielorientiert mit einem guten Beratungsgespräch beginnen und mit einem erfolgreichen Verkauf beenden.

### Teilnehmer (max. 12)

Mitarbeiter/-innen im Verkauf aus allen Bereichen des Tourismus, dem Geschäftskunden- und Tagungsbereich

### Themen

Ebenen der Zusammenarbeit in Beratung und Verkauf; mit Selbsterkenntnis zur Verkaufspersönlichkeit; Glaubwürdigkeit als Voraussetzung für Überzeugungskraft; Entwicklung eines positiven Verhandlungs- und Verkaufs-egoismus; konstruktiver Umgang mit Einwänden und Widerständen; Entwicklung von Stehvermögen und Humor bei unfairen Tricks Ihrer Verhandlungspartner

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Übung vor der Kamera mit Videoanalyse

### Ansprechpartner

Harald Hensel  
Telefon: 030 / 23 55 19-0  
E-Mail: [harald.hensel@dsft-berlin.de](mailto:harald.hensel@dsft-berlin.de)

## Mit Werbebriefen Kunden gewinnen und binden – erfolgreiche Directmailings gestalten

Im Tourismus müssen Sie Dienstleistungen und Produkte verkaufen, die erklärungsbedürftig und emotional geprägt sind. Briefe im Directmailing eignen sich hierzu wie kein anderes Medium – vorausgesetzt, sie sind professionell gestaltet und werden gezielt und kostengünstig vertrieben. Im Seminar üben Sie, Werbebriefe so zu entwickeln, dass potentielle Kunden „anspringen“.

### Teilnehmer (max. 16)

Fachkräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

Möglichkeiten und Kosten des Directmailings; Zielgruppenansprache und Quellen für Adressen; Der Werbebrief – welche Botschaft will ich vermitteln? Werbepsychologie und Lesegewohnheiten – überzeugende Titel und Texte formulieren; formale und inhaltliche Gestaltung des Briefes; gemeinsame Planung einer Mailingaktion anhand eigener Praxisbeispiele

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung, Fachexkursion

### Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

E-Mail: alexandra.stern@dsft-berlin.de

## Erfolgreiche Directmailings gestalten

04. - 06.02.2009, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-201

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 87 €/Nacht inkl. Frühstück

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

## Umgang mit „schwierigen“ Kunden

09.02.2009, Nagold (Baden-Württemberg)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-212 **4**

### Umgang mit „schwierigen“ Kunden – gewinnen Sie mehr Gelassenheit!

Telefonate oder persönliche Gespräche mit enttäuschten, wütenden, aber auch unentschlossenen Kunden sind eine große Herausforderung. Es gilt, ruhig zu bleiben, souverän zu reagieren und sachlich zu antworten, um den Kunden (zurück) zu gewinnen. Dieses Seminar zeigt, wie die Kommunikation mit unzufriedenen Gesprächspartnern gelingt. Sie erfahren, wie Sie konfliktreiche Situationen richtig einschätzen und in den Griff bekommen können.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

#### Themen

Strategien im Umgang mit aufgebrachten Kunden; Kundencharaktere und Gesprächssituationen einschätzen – agieren statt reagieren; Maßnahmen zur Soforthilfe; der Weg zur Lösung des Problems; Kundenwünsche erfragen; deeskalierendes Verhalten; die Wirkung von Worten und Stimme; Umgang mit und Steuerung von Gefühlen

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

## Englisch für Touristiker

**09. - 12.02.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-202

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### How can I help you? English for tourism professionals (intermediate)

Im internationalen Tourismus sind englische Sprachkenntnisse ein Muss. In diesem Intensivlehrgang können Sie englische Grundkenntnisse fachbezogen weiterentwickeln und um spezielles Vokabular des touristischen Alltags ergänzen. Sie werden auf Gespräche mit Englisch sprechenden Gästen, Kunden und Geschäftspartnern unter Berücksichtigung landestypischer Gepflogenheiten vorbereitet. Mit Hilfe von Rollenspielen und Konversationsübungen verbessern Sie Ihre Sprechsicherheit.

#### Teilnehmer (max. 16)

Fachkräfte aus allen Bereichen des Tourismus, die über englische Grundkenntnisse verfügen

#### Themen

Meeting and greeting; finding out what they want; providing the appropriate service; reserving a room; explaining an itinerary; suggesting a sight; handling the financial transaction; dealing with follow-up situations and complaints; improving the relationship with the customer; telephoning and correspondence; role-play and simulations of situations from the hotel industry, tourist information centres, travel agencies and travel service providers; brush up your English for business

#### Methoden

Gruppenarbeit, interaktives Training, Übung

#### Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

E-Mail: alexandra.stern@dsft-berlin.de

## Verkaufs- und Verhaltenstraining

**19. - 20.02.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-214

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Pflichtmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

### Der Kunde im Mittelpunkt – Verkaufs- und Verhaltenstraining

Urlaub und Reisen sind nicht nur vergleichsweise hochpreisige Produkte, sondern auch besonders erklärungsbedürftig und emotional geprägt. Der Kunde erwartet, dass Sie seine Wünsche verstehen und ihm ein bedürfnisgerechtes Angebot unterbreiten. Das Seminar vermittelt Methoden und Techniken, wie Sie den Kundenkontakt mit einer guten Beratung beginnen, das Gespräch zielorientiert führen und mit einem Verkauf abschließen. Sie erfahren, wie eine positive Kunden-Verkäufer-Beziehung zur Kundenzufriedenheit und -bindung beiträgt.

#### Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte im Vertrieb und Verkauf aus allen Bereichen des Tourismus

#### Themen

Selbst- und Fremdbild im Verkaufsgespräch; Verkaufskompetenzen stärken. Was motiviert meinen Kunden? Die Phasen des Verkaufsgesprächs; wirkungsvolle Gesprächsführung; verbale und nonverbale Kommunikation im persönlichen Gespräch; DOs und DON'Ts im Telefongespräch; Kunde, komm bald wieder! Langfristige Kundenbindung durch Beziehungsmanagement

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

### **Schlagfertigkeit trainieren: Einwände und Angriffe sicher parieren**

Nie um eine Antwort verlegen sein, spontan reagieren und souverän kontern – meistern Sie schwierige Situationen mit mehr Leichtigkeit und Humor! In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie auf überraschende Fragen oder unfaire Angriffe von Gästen, Kollegen oder Geschäftspartnern gelassener reagieren können. Sie üben Schlagfertigkeit, Kreativität und den überzeugenden Einsatz Ihrer Mimik und Gestik.

#### **Teilnehmer (max. 20)**

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

#### **Themen**

Überwinden der eigenen Betroffenheit; Situationen unter Kontrolle bringen und entspannen; Einwände schlagfertig und kreativ erwidern; das spontane Spiel mit der Sprache – Fragetechniken; nonverbale Kommunikation und Körpersprache; gekonnt Belastungssituationen vermeiden – Umgang mit Nervosität und Anspannung

#### **Methoden**

Vortrag, Diskussion, Übung

#### **Ansprechpartnerin**

Karen Brandt  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 19  
E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

### **Schlagfertigkeit trainieren**

**23. - 24.03.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-216

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

## Professionelle Medienarbeit

**23. - 28.03.2009, Berlin**

499 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-204

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

**21. - 26.09.2009, Berlin**

499 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-219

Unterkunftsempfehlung: Fjord Hotel Berlin,  
EZ 75 €/Nacht inkl. Frühstück

Gegenüber der Buchung der drei einzelnen  
Module (S. 45-47) sparen Sie 128 €.

### Professionelle Medienarbeit – Kompaktwoche mit Zertifikat (auch in Modulen buchbar)

Reiseberichte – ob in Zeitungen oder im Fernsehen – sind hochgeschätzt und wirken glaubwürdiger als Anzeigen. Die Kompaktwoche zur Medienarbeit besteht aus drei Teilen und beginnt mit „klassischer“ Pressearbeit (Mo + Di). Nach der Vertiefung (Mi) folgt ein Tag zur Online-Medienarbeit (Do). Den Abschluss bilden zwei Tage „Radio- und TV-Training“ vor Mikrofon und Kamera. Der Kurs ermöglicht Ihnen, kompakt in einer Woche alle Facetten der Medienarbeit kennen zu lernen.

#### Teilnehmer (max. 16)

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit aus allen Bereichen des Tourismus

#### Themen

Touristische Themen für die Pressearbeit; Pressemeldungen, -dienste und -mappen; Pressekontakte und Verteiler; Pressekonferenzen und Pressereisen; Online-Medienarbeit; Formulieren von Pressemeldungen für Print- und Online-Medien; Statements und Interviews vor Mikrofon und Kamera

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Übung, Fachexkursionen

#### Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

E-Mail: [gabriele.hartmann@dsft-berlin.de](mailto:gabriele.hartmann@dsft-berlin.de)

## Medienarbeit klassisch (Modul 1 der Kompaktwoche Professionelle Medienarbeit)

Nur perfekt recherchierte, konzipierte und formulierte Pressemeldungen haben im Zeitalter der Informationsflut eine Chance beachtet zu werden. Deshalb erhalten Sie in diesem Seminar das Basiswissen in Sachen Medienarbeit und trainieren die optimale Themenfindung, die Gestaltung von Pressemeldungen und Ihren Schreibstil.

### Teilnehmer (max. 16)

Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

Gestaltung und Inhalt von Pressemeldungen, -diensten und -mappen; Zielgruppe; Verteiler; Versandformen; Pressekontakte und Gestaltung von Pressekonferenzen

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Übung, Fachexkursion

### Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 15

E-Mail: gabriele.hartmann@dsft-berlin.de

## Medienarbeit klassisch

**23. - 24.03.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-205

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

**21. - 22.09.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-220

Unterkunftsempfehlung: Fjord Hotel Berlin, EZ 75 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei Kombination der Module 1 & 2 (Kombi 1) sparen Sie 69 €.

## Medienarbeit klassisch und online

### 25. - 26.03.2009, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-206

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### 23. - 24.09.2009, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-221

Unterkunftsempfehlung: Fjord Hotel Berlin,  
EZ 75 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei Kombination der Module 1 & 2 (Kombi 1)  
bzw. der Module 2 & 3 (Kombi 2) sparen Sie  
69 €.

### Medienarbeit klassisch und online (Modul 2 der Kompaktwoche Professionelle Medienarbeit)

Zunehmend wollen Journalisten und Medien  
Pressemeldungen per E-Mail erhalten. Wel-  
chen Weg – klassisch oder online – Sie auch  
wählen: Nur perfekt konzipierte, recherchierte  
und formulierte Texte setzen sich durch. Im  
Seminar erfahren Sie, was beim Online-  
Versand von Pressemeldungen inhaltlich und  
formal zu beachten ist und wie Pressekon-  
ferenzen richtig vorbereitet werden. Unter  
Anleitung von Reisejournalisten feilen Sie an  
Ihrem Schreibstil.

### Teilnehmer (max. 16)

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen aus  
dem Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
aus allen Bereichen des Tourismus.

Voraussetzung sind Grundkenntnisse, z. B.  
des Moduls 1 der Kompaktwoche Professionelle  
Medienarbeit.

### Themen

Texten und Gestalten von Pressemeldungen  
für Print- und Online-Medien; Verteilerpflege;  
Vertriebswege; perfekte Organisation von  
Pressekonferenzen und Pressereisen

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Fallbeispiele aus dem  
Teilnehmerkreis, Übung, Fachexkursion

### Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

E-Mail: [gabriele.hartmann@dsft-berlin.de](mailto:gabriele.hartmann@dsft-berlin.de)

### Medienarbeit mit Radio und TV (Modul 3 der Kompaktwoche Professionelle Medienarbeit)

Telefon- und Live-Interviews sowie Statements bei Radiosendern oder Auftritte im Fernsehen gehören zum üblichen Aufgabenbereich der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Auch auf Pressereisen und bei Pressekonferenzen sind Radio- und Fernsehjournalisten anwesend und fordern Statements zu teils heiklen Themen. Im Seminar erfahren Sie, wie Sie sich richtig vorbereiten, Lampenfieber bekämpfen und auch unter Stress druck- bzw. sendereife Sätze formulieren.

#### Teilnehmer (max. 16)

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit aus allen Bereichen des Tourismus

#### Themen

Umgang mit Radio- und TV-Journalisten; Strukturen in den Sendeanstalten; Wie bekomme ich Sendezeiten? Was tun bei kurzfristigen Anfragen für Interview- oder Liveauftritte? Bekämpfung von Lampenfieber und Stress; rundfunkgerechte Pressekonferenzen und Pressereisen

#### Methoden

Vortrag, Übung vor Mikrofon und Kamera, Fachexkursion

#### Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 15

E-Mail: [gabriele.hartmann@dsft-berlin.de](mailto:gabriele.hartmann@dsft-berlin.de)

### Medienarbeit mit Radio und TV

**27. - 28.03.2009, Berlin**

229 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-207

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

**25. - 26.09.2009, Berlin**

229 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-222

Unterkunftsempfehlung: Fjord Hotel Berlin, EZ 75 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei Kombination der Module 2 & 3 (Kombi 2) sparen Sie 69 €.

## Pressearbeit online

**30.03.2009, Bielefeld (Nordrhein-Westfalen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks

Seminar-Nr.: KV 09-225 **9**

### Einsatz von Online-Medien in der Pressearbeit

Zeit ist knapp – auch in Redaktionen. E-Mail, Internet und digitale Fotos werden deshalb von Journalisten sehr geschätzt. Doch sollten E-Mails nicht als „preiswerter Briefumschlag“, sondern als eigenständiges Medium eingesetzt werden. Auch Fotos müssen strengen Qualitätskriterien gerecht werden. Im Seminar lernen Sie die inhaltlichen, formalen und rechtlichen Kriterien für die Pressearbeit mit Online-Medien kennen und erfahren, worauf es bei der Bildauswahl ankommt.

### Teilnehmer (max. 20)

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

Texten und Gestalten von Pressemeldungen für Online-Medien; Einsatz von Online-Medien in der Pressearbeit – was ist zu beachten? Bildauswahl; Nutzung von Bilddatenbanken; rechtliche Grundlagen

### Methoden

Vortrag, Diskussion

### Ansprechpartner

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

E-Mail: [rolf.schrader@dsft-berlin.de](mailto:rolf.schrader@dsft-berlin.de)

### Das Abenteuer Unterkunftssuche – Gästeanfragen professionell bearbeiten

Viel Geld und Arbeit wird investiert, um neue Gäste zu gewinnen. Doch ein Drittel aller Urlaubsorte in Deutschland, der Schweiz und Österreich antwortet gar nicht auf Gästeanfragen! Aus den Ergebnissen des Mystery-Check der ELVIA Reiseversicherung und der IRS Consult AG mit über 5.000 Orten leiten Sie Empfehlungen für die professionelle Bearbeitung von Urlaubsanfragen ab. Anhand positiver Beispiele lernen Sie, wie Sie potentielle Gäste begeistern können.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, -städten und von regionalen Tourismusorganisationen

#### Themen

Abenteuer Unterkunftssuche – Ergebnisse des MysteryCheck 2008 und 2009; potentielle Gäste und ihre Erwartungen an die Beantwortung der Anfragen; mit kreativen Ideen Kunden begeistern; Benchmarking – von den Besten lernen; Vor- und Nachteile der verschiedenen Antwortformen (E-Mail, Post, Fax, Telefon); potentielle Kunden nachhaltig gewinnen

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop, Übung

#### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

### Gästeanfragen professionell bearbeiten

02. - 03.04.2009, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-210

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

## Online-Redaktion im Tourismus

**07. - 08.05.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-218

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Online-Redaktion im Tourismus: Optimale Textgestaltung für das Internet

Touristische Unternehmen investieren heute viel Geld in das Online-Marketing, um auf dem neuesten technischen Stand zu sein. Doch der User entscheidet, ob er Informationen aufnimmt und die Webseite wieder besucht. Wie Sie Texte für das Internet und den Newsletter leserfreundlich schreiben und mediengerecht aufbereiten, erfahren Sie in diesem Seminar. In einem Workshop analysieren Sie Ihre Webseiten und erarbeiten gemeinsam Verbesserungsvorschläge.

#### Teilnehmer (max. 16)

Online-Redakteure und -Redakteurinnen aus allen Bereichen des Tourismus

#### Themen

Wie werden Inhalte präsentiert – wie werden sie gelesen? Nutzungsmotive und Navigationsstrategien im Web; zielgruppengerechtes Schreiben und Aufbereitung für Internet und Newsletter; Modularisierung und Vernetzung von Inhalten; visuelle Gestaltung, mit Bildern kommunizieren; Einstieg und Headline; Barrierefreiheit; Umsetzung im Unternehmen – Qualität in der Online-Redaktion

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19-12  
E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

### Parlez-vous français?

#### Französisch für Touristiker (Grundkurs)

Gäste aus Frankreich schätzen es sehr, wenn die deutschen Gastgeber ihre Sprache sprechen und ihre Gepflogenheiten kennen. In diesem Seminar frischen Sie Ihre vorhandenen Sprachkenntnisse auf und entwickeln sie weiter. Darauf aufbauend üben Sie typische Informations- und Verkaufsgespräche des touristischen Alltags unter Berücksichtigung kultureller Besonderheiten und gewinnen mehr Sicherheit bei der Anwendung des Fachvokabulars.

#### Teilnehmer (max. 16)

Fachkräfte aus allen Bereichen des Tourismus, die über französische Grundkenntnisse verfügen

#### Themen

Telefonische, schriftliche und persönliche Korrespondenz; Weg- und Zeitbeschreibungen; geographische Begriffe zu Klima, Wetter, Landschaft und Kultur; Fachbegriffe und Redewendungen für Hotellerie, Gastronomie und Beförderung

#### Methoden

Gruppenarbeit, Übung, Rollenspiel

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 12  
E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

### Französisch für Touristiker

**13. - 15.05.2009, Saarbrücken (Saarland)**

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-211

Unterkunftsempfehlung: Hotel am Triller,  
EZ 98 €/Nacht inkl. Frühstück

## Erfolgreiche Messebeteiligung

**10.07.2009, Pforzheim (Baden-Württemberg)**  
129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-215 **4**

### Erfolgreiche Messebeteiligung: Von der Planung bis zur Dokumentation (Crash-Kurs)

Touristische Fach- und Endkundenmessen sind ein wichtiger Bestandteil im Marketingmix. Auf Messen stehen Sie im direkten Wettbewerb mit anderen Betrieben, Destinationen und Reiseanbietern – wie ziehen Sie die Aufmerksamkeit der Besucher auf sich? Ihr Messeauftritt kostet außerdem viel Geld und sollte daher gut organisiert werden. Im Seminar erhalten Sie Informationen zur Kundenansprache, zur Optimierung der Gespräche und Nachbereitung Ihrer Messebeteiligung.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, speziell Mitarbeiter/-innen aus der Verkaufsförderung

#### Themen

Mitarbeiterschulung, Vermittlung der Messeziele; Messekontakte aktiv suchen und dokumentieren; Messeknigge; Gesprächsführung und Verkauf am Messestand; Besuchertypologien; Einsatz von Prospekten und werblichen Hilfsmitteln

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

## Vertriebswege im Deutschlandtourismus

**11.09.2009, Berlin**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: KV 09-203

### Vertriebswege im Deutschlandtourismus – Markttransparenz und Impulse

Sie haben ein gutes touristisches Produkt, nutzen aber die vielfältigen externen Vertriebsmöglichkeiten noch zu wenig, um es erfolgreich zu verkaufen? Das Seminar bringt Transparenz in den unübersichtlichen Markt der Vertriebspartner. Sie erfahren, welche Vor- und Nachteile die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Anbietern haben kann und lernen Ihren optimalen Vertriebsweg kennen und nutzen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, -städten und von regionalen Tourismusorganisationen

#### Themen

Vertrieb im Deutschlandtourismus; Vertriebskennzahlen verstehen und nutzen; Analyse bisheriger Vertriebswege und Maßnahmen; Vertrieb über multithematische Reiseveranstalter, Direkt- und Spezialreiseveranstalter, Hotel- und Internetplattformen, Bus- und Gruppenreisen; zielgruppenspezifischer Vertrieb; Vertriebskosten

#### Methoden

Vortrag, Diskussion

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 12  
E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de



## Professionelles Projektmanagement

### 17.02.2009, Oldenburg (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: AT 09-309 **10**

### 20.04.2009, Nagold (Baden-Württemberg)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: AT 09-305 **4**

### 05.11.2009, Darmstadt (Hessen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: AT 09-308 **7**

### Projektmanagement im Tourismus: Von der Idee zur Umsetzung (Crash-Kurs)

Ob Stadtfest oder die Herausgabe des neuen Gastgeberverzeichnisses – Planung und Realisierung von Projekten sind im seltensten Fall Routinearbeit. In diesem Seminar werden die Grundlagen des Projektmanagements vermittelt. Sie erfahren, wie Sie Projektphasen und -ressourcen optimal planen und Projekte zielführend steuern. Lernen Sie grundlegende Prozesse in Projektteams sowie Möglichkeiten kennen, diese positiv zu beeinflussen!

#### Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen im Tourismus

#### Themen

Vom Projekt zum Produkt; Analyse der Aufgabe und des Umfelds; Erstellung eines Zielstrukturplans; Projekte planen und organisieren; Projektteams führen; Zielformulierung und -verhandlung; Planung der Projektphasen, Arbeitspakete formulieren; Projektrisiken; Projektsteuerung und -abschluss

#### Methoden

Vortrag, Übung

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

## Umgang mit Beschwerden

**19.02.2009, Darmstadt (Hessen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: AT 09-307 **7**

### Beschwerdemanagement – Ihre Chance zur Kundenbindung! (Crash-Kurs)

Im Zeitalter der Online-Bewertung von Hotels und Destinationen sollten Sie unzufriedenen Kunden jede Möglichkeit zur Reklamation geben – und sich selbst die Chance, die eigene Servicequalität zu verbessern. Mit aktivem und professionellem Beschwerdemanagement werden Sie Ihre Kunden wieder zufrieden stellen, an sich binden und über positive Empfehlungen sogar neue Gäste gewinnen.

#### Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

#### Themen

Nutzen und Aufbau eines professionellen Beschwerdemanagements im Tourismus; Servicequalität – was steckt dahinter? Kundenwünsche und Zufriedenheit der Gäste erkennen; Beschwerdestimulierung; Reklamationen professionell entgegennehmen, bearbeiten und auswerten; Umgang mit verschiedenen Gästetypen

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19-12  
E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de



## Professionelles Projektmanagement

**25. - 27.02.2009, Berlin**

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: AT 09-302

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Projektmanagement im Tourismus: Von der Idee zur Umsetzung

Ob städtisches Frühjahrsfest oder die Herausgabe des neuen Gastgeberverzeichnisses – Planung und Realisierung von Projekten sind im seltensten Fall Routinearbeit. In diesem Seminar lernen Sie die Grundlagen des Projektmanagements anhand praktischer Übungen kennen. Sie erfahren, wie Sie Projektphasen und -ressourcen optimal planen und Projekte zielführend steuern. Sie diskutieren grundlegende Prozesse in Projektteams sowie Möglichkeiten diese positiv zu beeinflussen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

#### Themen

Vom Projekt zum Produkt; Analyse der Aufgabe und des Umfelds; Erstellung eines Zielstrukturplans; Projekte planen und organisieren; Projekte im Team führen; Kommunikation; Bedeutung von Ressourcen-, Kapazitäten-, Kosten- und Risikoplanung; Projekte kontrollieren und steuern; Projektmanagement-Regelkreis; Trendanalysen zur Erfassung des Projektstatus; Planung und Controlling mit Hilfe von Projektmanagement-Software

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Gruppenarbeit

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

### Professionell telefonieren im Tourismus

Professionelles Telefonieren ist ein wirkungsvolles Marketing- und Vertriebsinstrument. Jedes Telefonat bietet die Chance, das eigene Unternehmen zu präsentieren, Produkte und Leistungen zu verkaufen. In diesem Kommunikationstraining üben Sie, am Telefon zielgerichtet zu informieren, zu beraten und gleichzeitig zum Kauf bzw. zur Buchung zu animieren.

#### Teilnehmer (max. 14)

Fachkräfte im Vertrieb und Verkauf aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

Grundregeln der Kommunikation und des professionellen Telefonierens; Kriterien telefonischer Servicequalität; Störfaktoren; Telefonskripte entwickeln und nutzen; Follow-up-Telefonate; Übungen zu gast- und kundenorientierter Gesprächsführung im Hotel, im Reisebüro und in der Touristinformation

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Telefonübung

### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

## Telefontraining

**19. - 20.03.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: AT 09-303

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

## Werbemittelproduktion

**27. - 28.04.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: AT 09-304

Unterkunftsempfehlung: Fjord Hotel Berlin,  
EZ 75 €/Nacht inkl. Frühstück

### Effektive Produktion von Werbemitteln

In Anzeigen, Broschüren, Kataloge und andere Werbemittel werden große Budgets investiert. Deren Wirkung wird oft überschätzt, Einsparpotentiale werden ignoriert. Im Seminar lernen Sie, Werbemittel zielgruppenorientiert und effizient zu planen sowie neue Kommunikationswege im Internet kennen. Die Optimierung der internen und externen Abläufe steht dabei im Mittelpunkt – von der ersten Idee bis zum fertigen Produkt.

### Teilnehmer (max. 20)

Fachkräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

Grundlagen der Kommunikations- und Media-  
planung. Welches Werbemittel für welchen  
Kunden? Werbung im Internet: Banner,  
Pop-ups, Buttons; Zusammenarbeit mit  
Werbeagenturen; Corporate Design und Logo;  
Gestaltung von Flyern und anderen Print-  
medien; Layout, Entwurf, Umsetzung und  
Druck; überzeugende Werbemittel selbst  
planen und effizient produzieren

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

## Erfolgreiches Eventmanagement

**22.06.2009, Freudenstadt  
(Baden-Württemberg)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: AT 09-306 **4**

### **Erfolgreiches Eventmanagement: Konzipieren, organisieren, kontrollieren**

Wie wird Ihr Event zum Erfolg? Ob Sportveranstaltung oder Frühlingsfest – Sie benötigen gute Ideen, das richtige Timing, eine professionelle Planung und Umsetzung. In diesem Seminar erfahren Sie, worauf Sie bei der Konzeption, Organisation und Nachbereitung von Veranstaltungen achten müssen, damit Ihre Events die gewünschten Ergebnisse erzielen.

#### **Teilnehmer (max. 20)**

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### **Themen**

Events im touristischen Marketingmix; Eventplanung vom Briefing bis zum fertigen Veranstaltungskonzept; Finanzierung; Sponsoring und Fundraising, Merchandising; Eventorganisation: Personaleinsatz, Technik und Catering; Event-Controlling und Dokumentation; Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern und Agenturen

### **Methoden**

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

### **Ansprechpartnerin**

Karen Brandt  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 19  
E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

## Führen im Konflikt

**26. - 28.01.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-404

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Pflichtmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

### Führen im Konflikt – respektvoll konfrontieren, bewusst eskalieren

Von Ihnen als Führungskraft wird erwartet, dass Sie mit bestehenden Konflikten angemessen umgehen und angespannte Situationen zielgerichtet entschärfen. Das Seminar ermöglicht Ihnen, Ihre Stärken und Schwächen zu reflektieren und persönliche Verbesserungsmöglichkeiten zu diskutieren. Sie üben, schwierige Mitarbeiter souverän anzusprechen und Konfliktgespräche konstruktiv zu führen. Dabei stehen sowohl eigene als auch Konflikte anderer im Blickfeld.

#### Teilnehmer (max. 16)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus mit Personalverantwortung

#### Themen

Ebenen und Strukturen der Zusammenarbeit; Führen zwischen Kollegialität und Loyalität; das eigene Verhalten im Konflikt: innere Antriebe, Selbstbild und Fremdbild; Verhaltensmuster erkennen; Konfliktgespräche führen – richten oder schlichten, mit Fragen führen; Einsatz von Körpersprache; Zielformulierung; respektvolle Konfrontation und Eskalation; Umgang mit Widerständen: deeskalierendes Verhalten; bewusster Umgang mit Gefühlen

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übung vor der Kamera mit Videoanalyse

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

## Mitarbeitergespräche führen

**11. - 13.02.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-405

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Pflichtmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

### Herausfordernde Mitarbeitergespräche souverän führen

Mitarbeitergespräche sind ein wichtiges Führungsinstrument, werden allerdings aus Zeitmangel und Unwissenheit häufig improvisiert. In diesem Seminar lernen Sie dieses Kommunikations- und Führungsinstrument kennen und es situations- sowie persönlichkeitsgerecht anzuwenden. Sie üben, auch in schwierigen Gesprächen souverän und zugleich einfühlsam zu agieren, um positive Ergebnisse zu erzielen.

#### Teilnehmer (max. 14)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

Anlässe für herausfordernde Mitarbeitergespräche; moderne Kommunikationsmodelle für Führungssituationen; aktive und reaktive Gesprächsführung – Vorbereitung und Technik; Hintergründe erfragen und Feedback geben; Deeskalation von konfliktreichen Gesprächen; Umgang mit Blockaden; Leitfäden für Kritikgespräche, Gespräche über Fehlzeiten, (Fehl-)Verhalten und mangelnde Leistung

### Methoden

Trainerinput, Diskussion, Gruppenarbeit, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Rollenspiel, Selbstreflexion

### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

## Rhetorisch überzeugen

**02. - 04.03.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-401

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

**08. - 10.10.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-402

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

### Rhetorik – sicher und souverän vor Publikum

Ob Marketingausschuss oder Gästegruppe – in diesem Seminar üben Sie, vor Publikum selbstbewusst, engagiert und emotional sicher aufzutreten. Mit Hilfe einer Videoanalyse erleben Sie Ihre Wirkung auf andere und können sich selbst realistischer einschätzen. Erhöhen Sie Ihre Professionalität in Argumentation und Präsentation – auch gegenüber unterschiedlichen Adressatengruppen. In kommunikativ schwierigen Situationen können Sie intelligent reagieren und sich gegen unfaire oder manipulative Angriffe schützen. Mit einer verbesserten Körpersprache und Sprechtechnik veredeln Sie Ihren persönlichen Stil.

### Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen  
des Tourismus

### Themen

Auftreten und Haltung; Abbau von Lampenfieber und Redehemmungen; Aufbau von Reden und Vorträgen; zielbewusste Argumentation; intelligent mit Einwänden umgehen; Sicherheit durch mentale Stärke; Aufbau eines Sympathiefeldes; Sprache und Sprachverhalten; professionelle Sprechtechnik

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übung vor der Kamera mit Videoanalyse

### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

## Regionale Tourismuseentwicklung

### Tourismuseentwicklung in Landkreis und Region

Erfolg im Tourismus haben nur solche Regionen und Landkreise, die ihre Tourismuskonzepte kontinuierlich weiterentwickeln und zeitgemäße Fördermaßnahmen für das Tourismusgewerbe ergreifen. Im Seminar lernen Sie innovative Konzepte und neue Formen der landkreisübergreifenden Kooperation auf dem Gebiet der Tourismusförderung kennen. Es findet in Kooperation mit dem Deutschen Landkreistag (DLT) statt.

#### Teilnehmer (max. 35)

Führungskräfte aus Regionen und Kreisverwaltungen, die für Wirtschaftsförderung mit dem Schwerpunkt Tourismus zuständig sind

### Themen

Die Tourismusförderung als Aufgabe des Landkreises. Welche Ziele verfolgt der Landkreis, die Region und wie sehen die Instrumente für die Förderung aus? Produktentwicklung und Vertrieb. Welche neuen Kommunikationskonzepte sind empfehlenswert? Vom Landkreis zum touristischen Produkt, zur Destination: Kooperationsformen und Vertriebspartner

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Fachexkursion

### Ansprechpartner

Harald Hensel  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 0  
E-Mail: harald.hensel@dsft-berlin.de

**22. - 24.04.2009, Berlin**

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-413

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

## Change-Management

**27. - 28.04.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-406

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

### Change-Management – neue Chancen durch Wandel

Die stetige Änderung wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Rahmenbedingungen erfordert von Unternehmen und Organisationen ein zielgerichtetes Management des Wandels. Wie erreichen Sie bei Ihren Mitarbeitern Akzeptanz und Engagement für die notwendigen Erneuerungen? Im Seminar werden Sie für Organisationsentwicklung sensibilisiert und erfahren die Chancen von Wandlungsprozessen. Sie lernen, Entwicklungspläne gemeinschaftlich festzulegen und interne Prozesse zu verstehen und zu steuern.

#### Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen  
des Tourismus

#### Themen

Warum verändern? Ziele gemeinsam erarbeiten; optimale Voraussetzungen für Veränderungen schaffen; Prozesse im Unternehmen verstehen und lenken; Steuerungsinstrumente; Arbeiten im Team – Regeln und Kommunikationsinstrumente; Erfolgskontrolle; Erhöhung von Akzeptanz und Motivation bei Mitarbeitern

#### Methoden

Trainerinput, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

## Führungskräfteentwicklung

**25. - 29.05.2009, Berlin**

499 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-412

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 87 €/Nacht inkl. Frühstück

Pflichtmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

### Ich oben – Du unten? Führungskräfte- entwicklung (Kompaktkurs)

Um die täglichen Führungsaufgaben zu meistern, bedarf es der Herausbildung einer eigenen Führungspersönlichkeit. Sie lernen die notwendigen Führungsinstrumente, wie Zielvereinbarungen, Delegation, Kontrolle, Motivation und Mitarbeitergespräch kennen und üben typische Führungssituationen an eigenen Fallbeispielen. Sie erarbeiten Ihr persönliches Stärken-Schwächen-Profil und entwickeln Ihre Führungskompetenz.

#### Teilnehmer (max. 14)

Führungskräfte aus allen Bereichen des  
Tourismus

#### Themen

Führungsrollen und Führungsaufgaben;  
Selbst- und Fremdwahrnehmung; Erwartungen  
der Mitarbeiter und des Unternehmens;  
Führen mit Zielen: Zielarten und Zielformulie-  
rung; Mitarbeitergespräche; Frustration: kon-  
struktive Bewältigung; Motivierungssysteme;  
Delegation; Kritik und Anerkennung; Selbst-  
einschätzung der eigenen Kompetenzprofils

#### Methoden

Trainerinput, Diskussion, Einzel- und Gruppen-  
arbeit, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis,  
Übung vor der Kamera mit Videoanalyse,  
Rollenspiel, Selbstreflexion

#### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

## Dialogische Rhetorik

**17. - 19.06.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-403

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

**11. - 13.11.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-409

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

### Dialogische Rhetorik: Erfolgreich kommunizieren und kooperieren

Im Seminar erhalten Sie einen Einblick in die grundlegenden Techniken erfolgreicher Kommunikation und Kooperation, um Ihr persönliches Verhalten zu optimieren. Sie üben Ihre Fähigkeit, genau zuzuhören und einen Dialog konstruktiv zu gestalten, um künftig Kommunikationsstörungen zu vermeiden oder souverän zu beheben. Aus der Reflexion des eigenen Kommunikations- und Kooperationsverhaltens können Sie konkrete Entwicklungsziele für Ihre berufliche Praxis ableiten.

#### Teilnehmer (max. 14)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen  
des Tourismus

### Themen

Wahrnehmungslehre und Kommunikationsmodelle; Kommunikationsebenen; Körpersprache und persönliche Ausstrahlung; ziel- und partnerorientierte Gesprächstechniken; Verständlichkeit; wirkungsvolle Zusammenarbeit mit einer oder mehreren Personen; Dynamik von Gruppenprozessen; effektive Teamarbeit

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übung vor der Kamera mit Videoanalyse

### Ansprechpartnerin

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Mitarbeitermotivation im Team

**22.06.2009, Überlingen (Baden-Württemberg)**  
129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-416 **2**

### Lust auf Leistung! Mitarbeitermotivation im Team

Wer den „richtigen Draht“ zu seinen Mitarbeitern findet und ihre Potentiale erkennt und fördert, kann sie zu Höchstleistungen motivieren. Als Führungskraft sollten Sie sich deshalb überlegen, welche Faktoren im Arbeitsumfeld und in Ihrem Führungsstil die Motivation fördern und welche die Mitarbeiter als Motivationskiller erleben. In diesem Seminar lernen Sie Instrumente kennen, um Mitarbeiter zielgerichtet zu fördern. Sie erhalten Anregungen zur Verbesserung Ihrer Führungskompetenz und Teamfähigkeit.

#### Teilnehmer (max. 14)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

#### Themen

Motivation von Mitarbeitern und Teams: Wie entsteht Eigenmotivation und Teammotivation? Schlüsselbedingungen für die Leistungsmotivation; Organisations- und Mitarbeiterziele zur Deckung bringen; Instrumente zur gezielten Motivationsförderung im Führungsalltag

#### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Übung

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 19  
E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

## Zeit- und Selbstmanagement

**24. - 26.06.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-407

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte 87 €/Nacht inkl. Frühstück

**14. - 16.12.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-408

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

### 24 Stunden sind genug!

#### Zeit- und Selbstmanagement

Sie leiden unter Zeitdruck und Stress, es fällt Ihnen schwer, sich selbst und Ihre Arbeit zu organisieren? Im Seminar erfahren Sie, wie Sie Ihre Zeit effektiver nutzen, zielgerichtet planen und Zeitfallen verhindern können. Lernen Sie die Stärken und Schwächen Ihres Selbstmanagements und die Ursachen Ihres persönlichen Stresses kennen! Üben Sie „Nein“ zu sagen und das Delegieren von Aufgaben. Bewusstes Management der eigenen Person kann Belastungen reduzieren, individuelle Fähigkeiten stärken und lässt Sie selbstbewusster und gelassener auftreten.

#### Teilnehmer (max. 18)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

#### Themen

Zeit managen; Ziele setzen; sich selbst motivieren; Tagesplanung und längerfristige Planung; Analyse allgemeiner und persönlicher Belastungen; Stress vermeiden und reduzieren; mentale Techniken zur Leistungssteigerung; Aktivierung individueller Stärken; persönliche Handlungspläne entwickeln; Fitness und Entspannung

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übung

#### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan  
Telefon: 030 / 23 55 19-16  
E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

## Kurdirektoren-Seminar: Neue Aufgaben – neue Chancen

Seit vielen Jahren bietet das Kurdirektoren-Seminar den Fach- und Führungskräften im deutschen Kur- und Heilbäderwesen eine Plattform für einen kritischen Diskurs zu allen Fragen des Rehabilitations- und Gesundheitstourismus. Gerade in einem schwierigen Umfeld gibt das praxisorientierte Themenspektrum wichtige Impulse zur Entwicklung der Kurorte.

### Teilnehmer (max. 25)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Kurwesens und des Gesundheitstourismus

### Themen

Aktuelle Trends und Entwicklungen aus den deutschen Heilbädern; Erfolgsfaktoren am Beispiel ausgewählter Kurorte; Medical Spa; Alleinstellungsmerkmale (USP) durch Herausstellung der besonderen Qualitäten der Kurorte; demographischer Wandel – Chance für die Kurorte; Zusammenarbeit mit den Kostenträgern

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

### Ansprechpartner

Rolf Schrader  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 0  
E-Mail: [rolf.schrader@dsft-berlin.de](mailto:rolf.schrader@dsft-berlin.de)

## Kurdirektoren-Seminar

**25. - 26.06.2009, Berlin**

249 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-417

Unterkunftsempfehlung: Novotel Berlin Am Tiergarten, EZ 117 €/Nacht inkl. Frühstück und Nutzung des Wellnessbereiches

## Frauenpower!

**01. - 03.07.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-410

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

### Frauenpower! PR in eigener Sache

Als Frau werden Sie von Mitarbeitern und Kunden oft anders beurteilt und kritischer wahrgenommen. In Führungspositionen werden an Sie grundsätzlich höhere Anforderungen gestellt als an Männer. In diesem Seminar können Sie Ihre Stärken bestimmen und Ihren Führungsstil weiterentwickeln. Sie üben in Rollenspielen, Ihre persönliche Ausstrahlung in den Vordergrund zu setzen. Sie trainieren, Verhandlungen erfolgreich zu führen und Konflikte Ziel führend zu lösen. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Führungsrolle als Frau authentisch behaupten!

### Teilnehmer (max. 14)

Geschäftsführerinnen, weibliche Selbständige und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

Wahrnehmung und Kommunikationsstrukturen; wesentliche Grundlagen der Rhetorik; Selbstmarketing: Schluss mit der Bescheidenheit! Persönliche Ausstrahlung; Umgang mit verbalen Angriffen und Konflikten; Verhandlungskompetenz und Durchsetzungsstärke; Mitarbeiterführung – individuell und glaubwürdig

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung, Rollenspiel

### Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

E-Mail: alexandra.stern@dsft-berlin.de

## 5. Destinationsmanager-Seminar: Neue Trends und Entwicklungen

Professionelles Destinationsmanagement ist heute selbstverständlich. Doch was zeichnet erfolgreiche Destinationen aus? Welche Strategien sind Erfolg versprechend, welche haben versagt und wie wurden Veränderungsprozesse umgesetzt? Das Seminar bietet Lösungsansätze für ein professionelles Management von Destinationen. Sie erhalten außerdem Impulse für ein zeitgemäßes Marketing.

### Teilnehmer (max. 30)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus Destinationen (Orte, Städte und Regionen mit mehr als 500.000 Übernachtungen/Jahr) und von Landesmarketingorganisationen, Tourismusberater/-innen

### Themen

Grundlagen des Destinationsmanagements (Theorien und Systeme); Organisationsmodelle; Schlüsselprojekte als Motor zur Destinationsentwicklung; Vorstellung erfolgreicher Veränderungsprozesse; Management der Kundenbeziehungen; Benchmarkingprozesse

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

### Ansprechpartner

Rolf Schrader  
Telefon: 030 / 23 55 19-0  
E-Mail: rolf.schrader@dsft-berlin.de

## 5. Destinationsmanager-Seminar

09. - 10.07.2009, Berlin

249 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: UF 09-414

Unterkunftsempfehlung: Novotel Berlin Am Tiergarten, EZ 117 €/Nacht inkl. Frühstück und Nutzung des Wellnessbereiches

## Pauschalreiserecht

**05. - 06.02.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: BR 09-502

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 87 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei gleichzeitiger Buchung des Seminars  
„Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen“  
(S. 11) sparen Sie 20 €.

### Rechtliche Gestaltung von Inlandspauschalen

Das Seminar vermittelt praxisorientiert die Grundlagen des Pauschalreiserechts und gibt konkrete Handlungsempfehlungen für die tägliche Praxis. Ziel ist die rechtlich korrekte Gestaltung von Pauschalen durch Tourismusstellen von Kommunen, Landkreisen, Tourismusverbänden sowie privatrechtlichen Firmen und Institutionen im Inlandstourismus.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus dem Tourismus, die als Reiseveranstalter im Inlandstourismus tätig sind

### Themen

Grundlagen des Pauschalreiserechts; Informationspflichten des Reiseveranstalters; der Reisevertrag unter besonderer Berücksichtigung elektronischer und spezieller Vertriebsformen im Inlandstourismus; Abgrenzung der Pauschalangebote von anderen Angebotsformen im Inlandstourismus; AGB; Haftung und Gewährleistung; Zusammenarbeit mit Leistungsträgern

### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

## Veranstaltungsrecht

**25. - 26.03.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: BR 09-501

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Veranstaltungsrecht bei Festen, Feiern, Open-Airs

Tourismusorganisationen und Stadtverwaltungen führen häufig auch Veranstaltungen durch. Dabei sind schon bei der Planung verschiedene rechtliche Probleme zu beachten, von Genehmigungsverfahren über Anmeldepflichten bis zu Erlaubnisvorbehalten und möglichen Haftungsschäden. Im Seminar lernen Sie, wie Veranstaltungen richtig abgesichert und beworben werden und welche urheber- und steuerrechtlichen Fragen vorab geklärt werden müssen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, -städten und regionalen Tourismusorganisationen, von Stadtverwaltungen und Agenturen

#### Themen

Sicherheitsanforderungen; Bewerbung von Veranstaltungen; Nutzung von Fotos und Dokumenten; Urheber- und Markenrecht; Künstlerverträge; Informationen zu neuen Vorschriften und Gesetzen; Vertrags- und Genehmigungsfragen; baurechtliche Grundsätze; Kartenvorverkauf; neues Schuld-, Miet- und Schadensersatzrecht

#### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 19  
E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

**30.03.2009, Überlingen (Baden-Württemberg)**  
129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: BR 09-503 **2**

### Online-Recht für Orte und Regionen (Crash-Kurs)

Kleinere Unternehmen zeigen sich oft sorglos bei der eigenen Online-Präsentation und bei Verträgen im Internet. Dieses Seminar vermittelt Ihnen praxisorientiert die Grundlagen des Online-Rechts und des elektronischen Geschäftsverkehrs, wie z. B. gesetzliche Informationspflichten. Der Schwerpunkt liegt auf dem elektronischen Abschluss typischer inlandstouristischer Verträge mit dem Gast.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, -städten und regionalen Tourismusorganisationen

#### Themen

Grundlagen des Online-Rechts; Informationspflichten des Anbieters; „Stolpersteine“ in Verträgen mit Providern, Internet-Designern und anderen Dienstleistern; elektronischer Vertragsabschluss; rechtliche Gestaltung von Buchungsabläufen und Online-Formularen; Markenzeichen, Urheber- und Wettbewerbsrecht im Internet; E-Mail-Werbung und Newsletter

#### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

### Recht und Versicherungen für Tourismusstellen (Grundlagenkurs)

Das Seminar gibt einen Überblick über die rechtlichen Beziehungen der Inlandstourismusstelle zu Gästen und Leistungsträgern (Reiseveranstalter, Reisebüros, Busunternehmen, Vermieter, Hoteliers). Sie erfahren, wo ein rechtlicher Handlungsbedarf seitens der Tourismusstelle besteht und wie Verträge, Geschäftsbedingungen und Formulare gestaltet werden können. Themen sind auch die Notwendigkeit und Optimierung von Versicherungsverträgen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, -städten und regionalen Tourismusorganisationen

#### Themen

Rechtliche Einordnung der Tätigkeitsformen einer Tourismusstelle; Zugangsvoraussetzungen bei der Herausgabe von Gastgeberverzeichnissen und Katalogen; Vermittlungstätigkeit der Tourismusstelle bei Unterkunftsangeboten (Haftungs- und Versicherungsfragen); rechtliche Grundlagen zum Betrieb von Computer-Reservierungssystemen und zur Tätigkeit der Tourismusstelle als Pauschalreiseveranstalter

#### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 19  
E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

### Recht für Tourismusstellen (Grundlagenkurs)

**11. - 12.05.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: BR 09-504

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei gleichzeitiger Buchung des Aufbaukurses (S. 76) sparen Sie 20 €.

## Recht für Tourismusstellen (Aufbaukurs)

**14. - 15.09.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: BR 09-505

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei gleichzeitiger Buchung von BR 09-504  
sparen Sie 20 €.

### Recht und Versicherungen für Tourismusstellen (Aufbaukurs)

Das Seminar vermittelt vertieftes Wissen über die rechtlichen Beziehungen der Inlandstourismusstelle zu Gästen, Leistungsträgern und Dienstleistern (Werbe- und Bildagenturen, Providern). Sie erfahren, wie Sie Verträge und Geschäftsbedingungen richtig gestalten und setzen sich mit Versicherungsfragen auseinander. Wettbewerbsrechtliche Fragen, insbesondere zu Newslettern und E-Mail-Werbung sowie Informationspflichten hinsichtlich des Internetauftritts sind weitere Inhalte dieses Seminars.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, -städten und regionalen Tourismusorganisationen

### Themen

Verträge mit Dienstleistungsunternehmen; wettbewerbsrechtliche Fragen; Sicherung von Markenrechten und Domain-Rechten; Informationspflichten und Haftungsfragen im Internet; Gestaltung des elektronischen Vertragsabschlusses; Rechtsfragen bei Stadtführungsangeboten und der Zusammenarbeit mit Wiederverkäufern, Kongress- und Tagungsorganisationen; Merchandising

### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

### Ansprechpartnerin

Karen Brandt  
Telefon: 030 / 23 55 19-19  
E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

### Intensivseminar für Berufseinsteiger im Tourismus (Zertifikatskurs)

Das Intensivseminar ist eine umfassende Schulung für Berufs- und Quereinsteiger. Ihnen wird praxisnah Grund- und Fachwissen aus allen Bereichen des Tourismus vermittelt. Besonderes Gewicht wird dabei auf das Marketing gelegt. Sie lernen die Strukturen des Deutschlandtourismus kennen und entwickeln beispielhaft ein Pauschalangebot mit entsprechender Vermarktungsstrategie.

#### Teilnehmer (max. 20)

Berufs- und Quereinsteiger/-innen aus Tourismusorten, -städten und von regionalen Tourismusorganisationen

#### Themen

Grundlagen des Deutschlandtourismus; kommunale und regionale Tourismusarbeit; Marketingplanung und Marketingmix; Angebotsgestaltung; Verkaufsförderung; Vertrieb; Werbung; Zusammenarbeit mit Leistungsträgern; Kooperation mit Reiseveranstaltern und Reisebüros; Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, mündliche und schriftliche Prüfung

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 19  
E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

### Intensivseminar

**12. - 17.01.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: GA 09-601

**08. - 13.06.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: GA 09-602

**07. - 12.09.2009, Berlin**

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: GA 09-604

Unterkunftsempfehlung für alle o. a.  
Seminare: Fjord Hotel Berlin, EZ 75 €/Nacht  
inkl. Frühstück

## Das 1x1 des Tourismus- marketing

**16. - 17.02.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: GA 09-603

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Das 1x1 des Tourismusmarketing – mit Kreativität zum Erfolg!

Ein systematisches Marketing ist für den Unternehmenserfolg unerlässlich, doch gerade in kleinen und mittelständischen touristischen Unternehmen wird es oft vernachlässigt. Im Seminar lernen Sie die betriebsspezifische Optimierung des individuellen Marketingmix in der Theorie und anhand praktischer Beispiele kennen. Sie erfahren, welche Bedeutung touristische Leitbilder haben und wie Sie Trends für die Entwicklung eines Marketingkonzepts nutzen.

#### Teilnehmer (max. 18)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen  
des Tourismus

#### Themen

Marktforschung – die Bedeutung von Trends für die Marketingplanung; Analyse der eigenen Marktsituation; Wettbewerbsvorteile erkennen und nutzen; Bedeutung und Entwicklung touristischer Leitbilder und Innovationen; Zielgruppensegmentierung und -orientierung; Vertriebswege im Tourismus; Erfolgsfaktoren im modernen Marketingmix; Kreativität im Marketing; Below-the-line-Marketing

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,  
Diskussion, Workshop

#### Ansprechpartner

Harald Hensel

Telefon: 030 / 23 55 19-0

E-Mail: [harald.hensel@dsft-berlin.de](mailto:harald.hensel@dsft-berlin.de)

## Marketing im Gastgewerbe

**12.01.2009, Berlin**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-716

### Marketing im Gastgewerbe – mehr als nur Werbung

Marketing ist mehr als vereinzelt Anzeigen zu schalten, in Katalogen zu inserieren oder eine Homepage zu besitzen. Viele kleinere Betriebe planen sehr kurzfristig und die Inhaber entscheiden oft instinktiv. Der Erfolg ist dann kein Ergebnis strategischer Planung, sondern vom Zufall abhängig. Im Seminar erfahren Sie, wie Sie einzelne Marketinginstrumente – Produkt- und Preisgestaltung sowie Werbung – in Ihrem Unternehmen richtig einsetzen. Praktische Beispiele helfen Ihnen, Ihr Erfolgsprofil zu erkennen und Ihren eigenen Marketingplan zu entwickeln.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

### Themen

Marktsegmentierung und Zielgruppenbestimmung; Trends und Prognosen richtig nutzen; Ihr Marketingbudget und die Entwicklung eines Marketingplans; mehr Umsatz durch richtige Preisgestaltung; strategische Verkaufsplanung mit Werbung; Verkaufsförderung sowie Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

## Qualitätsmanagement im Gastgewerbe

**13. - 14.01.2009, Fürstfeldbruck (Bayern)**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-724

Unterkunftsempfehlung: Hotel Fürstfelder,  
EZ 88 €/Nacht inkl. Frühstück

### Qualitätsmanagement im Gastgewerbe – durch Service überzeugen

Kampf der „Servicewüste Deutschland“! Rücken Sie die Wünsche Ihrer Gäste wieder in den Mittelpunkt. Professionelles Qualitätsmanagement verlangt nach einwandfreien Produkten, originellen Ideen, souveräner Führung und glaubwürdigen Konzepten für Ihre Zielgruppe. Das Seminar wird Sie bei der Umsetzung dieser Anforderungen unterstützen. Im Ergebnis bedeutet dies mehr Gewinn für Ihren Betrieb, eine gute Positionierung am Markt, loyale Mitarbeiter und Gäste.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

#### Themen

Dienst und Leistung – Qualitätsbewusstsein wecken; Ihr Nutzen durch Qualitätsmanagement. Wie denken Ihre Gäste? Gästetypen und ihre Erwartungen; Beschwerden als Chance; Stärkenprofil; die Rolle der Mitarbeiter; Standards als Schlüssel zum Erfolg; Überraschungsqualität

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

#### Ansprechpartner

Harald Hensel

Telefon: 030 / 23 55 19-0

E-Mail: [harald.hensel@dsft-berlin.de](mailto:harald.hensel@dsft-berlin.de)

### Vertriebswege für die Hotellerie – Markttransparenz und Impulse

Sie haben ein gutes Hotel, nutzen aber die vielfältigen externen Vertriebsmöglichkeiten noch zu wenig? Das Seminar bringt Transparenz in den unübersichtlichen Markt der Vertriebspartner. Sie erfahren, welche Vor- und Nachteile die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Anbietern haben kann und lernen Ihren optimalen Vertriebsweg kennen und nutzen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Führungskräfte sowie Mitarbeiter/-innen im Vertrieb und Verkauf aus der Hotellerie

### Themen

Vertriebsmöglichkeiten für die Hotellerie. Welche Spielregeln und welches Vertriebsmodell für welchen Markt? Vertrieb über Reiseveranstalter und Hotelplattformen; Bus- und Gruppenreisen; Trends: Konsequenzen für den Vertrieb Ihrer Produkte

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

E-Mail: simone.mihlan@dsft-berlin.de

### Vertriebswege für die Hotellerie

**14.01.2009, Dortmund (Nordrhein-Westfalen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-723 **6**

**02.03.2009, Oldenburg (Niedersachsen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-725 **10**

**24.06.2009, Berlin**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-711

Pflichtmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

## Aktiver Verkauf im Gastgewerbe

**22.01.2009, Lüneburg (Niedersachsen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks

Seminar-Nr.: HG 09-719 **3**

### Aktiver Verkauf im Gastgewerbe – steigern Sie Ihren Umsatz!

Wir alle sind Verkäufer. Diese Erkenntnis ist der erste Schritt zur Selbstmotivation für einen aktiven Verkauf. Durch kompetente Beratung soll der Umsatz pro Gast gesteigert werden. Sie erhalten konkrete Anleitungen zum aktiven Verkauf in der Hotellerie und Gastronomie, damit aus Ihren Gästen Stammkunden werden. Gemeinsam sammeln und bewerten Sie neue Ideen für mehr Umsatz in Ihrem Betrieb.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fachkräfte aus Hotellerie und Gastronomie

#### Themen

Lust am Verkaufen: Wege zur Selbstmotivation; Ihr Stärken-Schwächen-Profil im Verkauf; Kaufmotive und Gästetypen; Verkaufstechniken und Beratung des Gastes; sieben Wege zur Gästeloyalität; Verkaufsförderungsmaßnahmen; Zusatzverkauf: Ideen zur Umsatzsteigerung und Methoden zur Gästebindung

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)



### Online-Marketing für die Hotellerie – optimieren Sie Ihren Internetauftritt!

Professionelles Online-Marketing ist in der Hotellerie heute unerlässlich, sowohl um Buchungen zu generieren, als auch um Kunden zu binden. Doch wie sollten Form und Inhalt der Webseite aussehen? Welche technischen Möglichkeiten gibt es und was ist rechtlich zu beachten? Im Seminar lernen Sie anhand vieler Beispiele die wichtigsten Instrumente für einen überzeugenden, nutzerfreundlichen Internetauftritt und ein professionelles E-Mail-Marketing kennen – auch für ein kleines Geld- und Zeitbudget.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte im Marketing, Vertrieb und Verkauf aus der Hotellerie

#### Themen

Die Hotelwebsite – Kundenerwartung und Informationsbedarf, Aufbau, Gestaltung und Wirkung; Nutzerfreundlichkeit; die wichtigsten Aufgaben im Online-Marketing-Mix; E-Mail- und Suchmaschinenmarketing; Erfolgsmessung mit Web-Controlling; aktuelle Trends und Entwicklungen wie Web 2.0; Hotelbewertungsportale: Segen oder Fluch?

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 12  
E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

### Online-Marketing für die Hotellerie

#### 26.01.2009, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €  
Seminar-Nr.: HG 09-701 **1**

#### 27.08.2009, Wolfsburg (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-734 **3**

## Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe

**12.02.2009, Cuxhaven (Niedersachsen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-712 **5**

**28.05.2009, Wolfsburg (Niedersachsen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-721 **3**

**26.10.2009, Hamburg**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €  
Seminar-Nr.: HG 09-727 **1**

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

### Kunden binden durch professionelles Beschwerdemanagement

Viele Mitarbeiter werten Beschwerden als persönlichen Angriff, dabei sind sie nur ein Zeichen für unerfüllte Bedürfnisse der Gäste. Sie bieten eine Gelegenheit, die Servicequalität zu verbessern. Erkennen auch Sie Reklamationen als Chance und stellen Sie die Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt all Ihrer Bemühungen. Das Seminar zeigt, wie durch professionelles Beschwerdemanagement aus reklamierenden Gästen zufriedene und sogar Stammkunden werden können.

#### Teilnehmer (max. 14)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

### Themen

Was erwarten Ihre Gäste? Qualität und Service. Warum reklamieren Gäste? Der richtige Umgang mit Beschwerden; Optimierung der Reklamationsbearbeitung. Zufriedenheit und Begeisterung durch positive Kommunikation; Optimierung persönlicher Wirkungs- und Verhaltensweisen; Beschwerdeauswertung und Erfolgskontrolle; Maßnahmen zur Vorbeugung

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19-12  
E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Medienarbeit für das Gastgewerbe

19.02.2009, Celle (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks

Seminar-Nr.: HG 09-720 **3**

### Presse- und Öffentlichkeitsarbeit – sichern Sie Ihre Medienpräsenz!

Professionelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit trägt auch bei Hotels und gastronomischen Betrieben dazu bei, das Image zu verbessern und neue Kunden zu gewinnen. Im Seminar erhalten Sie Anregungen für Themen, die zu Veröffentlichungen führen. Sie lernen, Ihre bisherige Medienarbeit mit einfachen Mitteln zu verbessern.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit aus Hotellerie und Gastronomie

#### Themen

Pressearbeit, Werbung und PR im Vergleich; Zielgruppen und Verteiler; Themensuche für Pressemeldungen; Pressemappen; Analyse eigener Pressemeldungen; Verfassen einer Pressemeldung mit anschließender Auswertung

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 12  
E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

## Kalkulieren leicht gemacht!

### 23.02.2009, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €  
Seminar-Nr.: HG 09-702 **1**

### 03.12.2009, Stade (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-714 **5**

### Grundlagen der Budgetierung, Finanzierung und Kalkulation

Die optimale Budgetierung entscheidet über den Unternehmenserfolg. Im Seminar lernen Sie alle relevanten wirtschaftlichen Zusammenhänge kennen, zudem Kalkulation, Investition, Budgetierung und Controlling als wesentliche Bestandteile der zahlenorientierten Unternehmensführung. Sie erhalten einen Einblick in die Basel-II-Richtlinien und erfahren, warum es so wichtig ist, Ihre Kennzahlen stets im Auge zu haben. Die hier erworbenen Grundkenntnisse helfen Ihnen, die Wirtschaftlichkeit Ihres Betriebes zu verbessern.

#### Teilnehmer (max. 18)

Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

### Themen

Kalkulationsmodelle; Entwicklung von Zielvorgaben und Deckungsbeitrag; Verkaufsanalyse; einfache Methoden der Investitionsrechnung; Vorgehensweise bei der Budgetierung; operatives Controlling und Kennzahlen; Einführung in Basel II; Zusammenhänge zwischen Budgetierung und Controlling

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 12  
E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Optimierung im Housekeeping

**04. - 05.03.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-707

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Modernes Housekeeping in der Hotellerie

Das Hauptprodukt der Hotellerie, das Gästezimmer, bringt den größten Teil des Unternehmensgewinns. Daher ist auch im kleineren und mittleren Hotelbetrieb ein professionelles Hausdamenmanagement unerlässlich. Im Seminar erarbeiten Sie gemeinsam Ideen zur Qualitäts- und Produktivitätssteigerung im Hausdamenbereich und erfahren, wie sich diese auf den eigenen Betrieb übertragen lassen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie

### Themen

Wie organisiert man eine funktionsfähige Hausdamenabteilung? Produktivität im Housekeeping. Was kostet die „Wartung“ eines Gästezimmers? Personaleinsatzpläne und Arbeitsablaufprogramm; Qualität im Housekeeping; kurzfristige Personalanpassung; Kontrollverfahren; Kennzahlen im Beherbergungsbereich; Betriebsbesichtigung mit Vorstellung bewährter Problemlösungen auf der Etage

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung, Fachexkursion

### Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 15

E-Mail: gabriele.hartmann@dsft-berlin.de

## Preispolitik in der Hotellerie

### 16.03.2009, Oldenburg (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-726 **10**

### 21.04.2009, Berlin

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-710

### 24.09.2009, Celle (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-735 **3**

Bei gleichzeitiger Buchung des Seminars  
„Preispolitik in der Gastronomie“ (S. 92)  
sparen Sie 20 €.

### Preispolitik in der Hotellerie – optimieren Sie Ihre Erträge!

Im Hotel gilt: Ein Euro mehr Umsatz durch richtige Preispolitik ist wichtiger als ein Euro weniger Kosten. Erforderlich sind neue Yield-Management-Systeme und die Deckungsbeitragsoptimierung. Im Seminar erhalten Sie Informationen zur allgemeinen Preisentwicklung sowie Anregungen, wie Sie eine passende nachfrageorientierte Preispolitik entwickeln können.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie

#### Themen

Der optimale Hotelzimmerpreis als Kontrollinstrument; Prognoseverfahren (Average Room Rate u. a.); Preisdifferenzierungsarten im Logisbereich; Was kostet der Volumenrabatt? Umsatz- und Deckungsbeitrags-Yield im Logisbereich; der Market-Penetration-Index (auch für kleine Hotels) zur Bestimmung der Marktposition

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Übung

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

### „Bis zum nächsten Mal!“

#### Stammkundenmarketing in der Hotellerie

Eine konsequente Gästeorientierung und innovative Maßnahmen zur Kundenbindung sind wichtiger denn je. Zentrale Aufgabe des Marketings ist es daher, Gästebedürfnisse zu erfassen und maßgeschneiderte Angebote abzuleiten, mit denen Sie „Wiederholungstäter“ überraschen. Jeder Gästekontakt bietet Ihnen Gelegenheit, durch besonderen Service zu begeistern! Sie werden für diese wichtigen Momente sensibilisiert und entwickeln kreative und umsetzbare Ideen zur Gästebindung.

#### Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus der Hotellerie

#### Themen

Customer Relationship Management (CRM) und die dazugehörigen Instrumente; vom zufriedenen zum loyalen Gast; Gästebeziehungen aktiv pflegen; Gästeloyalität durch Mitarbeiterloyalität; Strategien für erfolgreiche Kundenbindung (Befragungen & Co.); Beschaffung und Pflege von Kundendaten; gezielte Ansprache mithilfe einer Gästekartei

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

#### Ansprechpartner

Harald Hensel  
Telefon: 030 / 23 55 19-0  
E-Mail: harald.hensel@dsft-berlin.de

### Stammkundenmarketing in der Hotellerie

#### 18.03.2009, Berlin

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-708

#### 25.06.2009, Darmstadt (Hessen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-717 **7**

#### 12.11.2009, Lüneburg (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-733 **3**

## Qualitätsmanagement im Gastgewerbe

**30.03.2009, Hamburg**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €  
Seminar-Nr.: HG 09-703 **1**

**27.08.2009, Darmstadt (Hessen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-718 **7**

### Qualitätsmanagement im Gastgewerbe – durch Service überzeugen (Crash-Kurs)

Kampf der „Servicewüste Deutschland“!  
Rücken Sie die Wünsche Ihrer Gäste wieder  
in den Mittelpunkt. Professionelles Qualitäts-  
management verlangt nach einwandfreien  
Produkten, originellen Ideen, souveräner  
Führung und glaubwürdigen Konzepten für  
Ihre Zielgruppe. Das Seminar wird Sie bei der  
Umsetzung dieser Anforderungen unterstüt-  
zen. Im Ergebnis bedeutet dies mehr Gewinn  
für Ihren Betrieb, eine gute Positionierung am  
Markt, loyale Mitarbeiter und Gäste.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und  
Gastronomie

#### Themen

Dienst und Leistung – Qualitätsbewusstsein  
wecken; Ihr Nutzen durch Qualitätsmanage-  
ment. Wie denken Ihre Gäste? Gästetypen  
und Ihre Erwartungen; Stärkenprofil; die Rolle  
der Mitarbeiter; Standards als Schlüssel zum  
Erfolg

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,  
Diskussion

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19-12  
E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Innovationen im Gastgewerbe

**06. - 07.04.2009, Göttingen (Niedersachsen)**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-715

Unterkunftsempfehlung: Hotel Freizeit In,  
EZ 80 €/Nacht inkl. Frühstück

### Innovationen im Gastgewerbe – außergewöhnliche Konzepte wagen

Um im Wettbewerb zu bestehen, müssen Sie als Hotelier oder Gastronom nicht nur die neuesten Anforderungen an Ausstattung und Technik erfüllen: Ihre Gäste wollen stets von Neuem überrascht und begeistert werden. Ideenmanagement, Gästebefragungen und der Blick über den Tellerrand sind gefragt. Die neuen Eindrücke müssen aber auch bewertet und in nutzbare Konzepte transformiert werden. Im Seminar entwickeln Sie eigene Ideen und erhalten Tipps, um bei der Umsetzung Zeit und Geld zu sparen.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

#### Themen

Welche Innovationen wollen die Gäste? Konkurrenzanalyse; Kreativitätstechniken, Mitarbeitermotivation und -anreize zur Ideenfindung; Selektion und effektive Entwicklung neuer Produkte oder Servicestrategien; Umsetzung ins Marketing

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Workshop

#### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

## Preispolitik in der Gastronomie

**20.04.2009, Berlin**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09- 709

**18.06.2009, Lüneburg (Niedersachsen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-722 **3**

Bei gleichzeitiger Buchung des Seminars  
„Preispolitik in der Hotellerie“ (S. 88) sparen  
Sie 20 €.

### Preispolitik in der Gastronomie – optimieren Sie Ihre Erträge!

Im Restaurant gilt: Ein Euro mehr Umsatz durch richtige Preispolitik ist wichtiger als ein Euro weniger Kosten. Erforderlich sind eine umfassende Kostenkontrolle und die Deckungsbeitragsoptimierung. Im Seminar erhalten Sie Informationen zur allgemeinen Preisentwicklung sowie Anregungen, wie Sie eine passende nachfrageorientierte Preispolitik entwickeln können.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

#### Themen

Professionelle Wareneinsatzkontrolle im Küchenbereich. Zahlt Ihr Gast noch Ihre Küchenpersonalkosten? Speisekartendiagnose; elf verschiedene Preisfestsetzungsverfahren für nur einen Gast; der Break-Even-Preis im Restaurant; die optimale Preisanpassung für die Zukunft

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Übung

#### Ansprechpartner

Harald Hensel

Telefon: 030 / 23 55 19 - 0

E-Mail: [harald.hensel@dsft-berlin.de](mailto:harald.hensel@dsft-berlin.de)

## Arbeitsrecht im Gastgewerbe

### Arbeitsrecht im Gastgewerbe: Gewinnen Sie den Durchblick

Welche Rechte und Pflichten ergeben sich aus dem Arbeitsvertrag für ein Unternehmen? Welche Besonderheiten gelten für die Hotellerie und Gastronomie und welche Entwicklungen gibt es in der Gesetzgebung? In diesem Seminar lernen Sie, sich im „Paragraphenschwungel“ des Arbeitsrechts besser zurechtzufinden. Die Darstellung der aktuellen Rechtsprechung soll Sie als Arbeitgeber und Führungskraft sensibilisieren und Ihnen Rechtssicherheit geben.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

### Themen

Form, Befristung und Inhalt des Arbeitsvertrages; Tarifbindung, -verträge und -flucht; das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG); Arbeitszeit- und Urlaubsrecht; Nicht- und Schlechtleistung der Arbeitnehmer; Kündigungsgründe, -fristen und -schutz

### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19-12  
E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

**27.04.2009, Hamburg**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €  
Seminar-Nr.: HG 09-704 **1**

## Überzeugen durch Ambiente

**25.05.2009, Hamburg**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €

Seminar-Nr.: HG 09-705 **1**

### Mehr Umsatz durch stimmiges Ambiente

Foyer und Gastraum sind die Visitenkarte Ihres Hauses! Das Design muss authentisch sein und den Charakter Ihres Betriebes widerspiegeln. Dieses Seminar unterstützt Sie dabei, eine passende und zugleich funktionale Inneneinrichtung zu finden. Sie lernen anhand von Praxisbeispielen, ein finanzier- und umsetzbares Ambiente zu entwerfen, in dem sich Ihre Gäste wohl fühlen.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

### Themen

Ambiente und seine Effekte; die „Verkaufs-idee“ hinter dem Ambiente; Wirkung von Formen, Farben und Materialien; Kosten und Nutzen einer Neu- oder Umgestaltung; Bezugsquellen und Dienstleister. Zielgruppenansprache: Fühlen sich Ihre (Stamm-)Gäste bei Ihnen wohl? Inszenierung Ihrer (Unternehmens-)Geschichte

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis

### Ansprechpartnerin

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Mit Gefühl zum Ziel – der Umgang mit schwierigen Mitarbeitern

Das Gastgewerbe ist eine sehr personalintensive Branche, in der es zwischen den Mitarbeitern oft knirscht. Es ist Ihre Führungsaufgabe, die Servicebereitschaft Ihrer Mitarbeiter gezielt zu steigern. In diesem Seminar analysieren Sie Ihren eigenen Umgang mit Personal und Gästen und lernen, motivierend auf Mitarbeiter im Umgang mit Gästen, Kollegen und Arbeitsmitteln im Betrieb einzuwirken. Ihre „Mannschaft“ wird die Welt künftig durch die Brille des Gastes sehen!

### Teilnehmer (max. 20)

Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

### Themen

Mein Auftrag als Führungskraft im Umgang mit Mitarbeitern. In welcher Hinsicht und warum ist mein Mitarbeiter schwierig? Auswirkungen durch Worte und Taten meiner Mitarbeiter erkennen, analysieren und korrigieren; das persönliche Stärkenprofil im Umgang mit Mitarbeitern. Erkennen meine Mitarbeiter die Gast- und Kundenorientierung? Motivation und Beziehungsmanagement; Emotionen im Griff haben; Führen mit Zielen

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

### Ansprechpartnerin

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Umgang mit schwierigen Mitarbeitern

29.06.2009, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €  
Seminar-Nr.: HG 09-706 **1**

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

## Erfolgreiches Gastronomiemanagement

**29. - 30.06.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-729

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Erfolgreiches Gastronomiemanagement – Küche und Restaurant als Profitcenter

Qualität und Wirtschaftlichkeit Ihres gastronomischen Angebots sollten Sie regelmäßig hinterfragen. Im Seminar lernen Sie, neben dem Wareneinsatz für Speisen auch die Personalkosten in Ihrer Kalkulation zu berücksichtigen. Stellen Sie Ihre Standardkarte, Tagesgerichte und auch das Bankettmenü auf den Prüfstand! Sie erhalten Anregungen aus der Praxis, die Sie auf Ihren Betrieb übertragen können.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

#### Themen

Gewinnmultiplikatoren in der Praxis; Varianzanalyse zum Waren- und Personaleinsatz; Preiskalkulation von Tages- und Pensionsmenüs; Standardisierung der Qualität (Rezepte, Fleischtests, Einkauf); Optimierung des Wareneinsatzes ohne Qualitätsverlust; Qualitätsanspruch und Convenience Food; Ideen zur Rationalisierung in der Gastronomie; Bankette als Gewinnbringer; Gästebindung im Restaurant; Wir alle sind Verkäufer – Maßnahmen für Ihren Betrieb

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Fachexkursion

#### Ansprechpartner

Harald Hensel

Telefon: 030 / 23 55 19-0

E-Mail: [harald.hensel@dsft-berlin.de](mailto:harald.hensel@dsft-berlin.de)

## Lust auf Leistung! Mitarbeitermotivation im Gastgewerbe

Nur zufriedene, begeisterte Gäste geben gern Geld aus und kommen immer wieder. Doch die Voraussetzung dafür – einzigartige Servicequalität – können nur hoch motivierte, engagierte Mitarbeiter bewirken. Im Seminar lernen Sie, die Leistungsbereitschaft Ihres Personals durch Klarheit und Konsequenz zu fördern und das Teamdenken zu stärken. Sie diskutieren Motivationsfaktoren und -erfahrungen aus der eigenen Praxis.

### Teilnehmer (max. 16)

Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

## Themen

Mitarbeitermarketing mit kreativen und kommunikativen Instrumenten; durch Motivation zu mehr Produktivität; Bewertung von Motivationsideen in der Praxis; Kritik und Anerkennung als Führungsmittel; flexible Arbeitszeit als Motivationsfaktor? Was tun gegen die innere Kündigung? Der eigene Führungsstil – individuelles Stärken- und Schwächenprofil; Selbstmotivationsübung

## Methoden

Trainerinput, Gruppenarbeit, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Rollenspiel

## Ansprechpartner

Harald Hensel

Telefon: 030 / 23 55 19-0

E-Mail: harald.hensel@dsft-berlin.de

## Mitarbeitermotivation im Gastgewerbe

07. - 08.07. 2009, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-728

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

## Erfolgreich als Tagungshotel

**27.07.2009, Hamburg**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €  
Seminar-Nr.: HG 09-732 **1**

### Erfolgreich als Tagungshotel – professionell und gastorientiert

Der Seminar- und Tagungsmarkt erfordert heute mehr denn je Kompetenz und Qualität. Erfahrene Veranstalter und Tagungsgäste stellen hohe Ansprüche, gerade in Bezug auf Ausstattung, Einrichtung und Service. Sie lernen Kundenwünsche an Tagungshotels kennen und erarbeiten Ideen für erfolgversprechende Vertriebs- und Vermarktungsstrategien, um sich im hart umkämpften Tagungsmarkt zu profilieren.

#### Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus Hotellerie und Gastronomie

#### Themen

Welche Anforderungen haben Trainer, Teilnehmer und Veranstalter an ein Seminar- und Tagungshaus? Das optimale Lernumfeld schaffen; Angebote besser und wirkungsvoller gestalten; Vertriebs- und Vermarktungsmöglichkeiten; Handlungsempfehlungen für Ihr Haus; Aktuelle Trends und Entwicklungen im Tagungsgeschäft

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Präsentation von Fallbeispielen

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19-12  
E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Rhetorisch überzeugen

**31.08.2009, Hamburg**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €  
Seminar-Nr.: HG 09-736 **1**

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Die moderne Führungskraft“

### Rhetorisch überzeugen – redigewandt und souverän

Sie fühlen sich sprachlich unsicher und haben gelegentlich das Gefühl, dass Ihnen die richtigen Worte fehlen? In diesem Seminar entwickeln Sie Ihre rhetorischen Fähigkeiten. Üben Sie, frei zu reden und Gespräche zu führen! Sie lernen bewährte Methoden der Rhetorik und Dialektik kennen. Der gezielte Einsatz der Körpersprache wird praxisnah vermittelt. Techniken zum Stressabbau und zur Beseitigung von Redehemmungen bilden ein weiteres Kernthema des Seminars.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

#### Themen

Souveränes Auftreten, Gestik und Blickkontakt; Aufbau einer Rede; Möglichkeiten für Einleitungen; der Stichwortzettel – Aufbau, Inhalt, Systematik. Sprechtechnik und ihre Wirkungen; Wer fragt, der führt! Aktiv zuhören; Selbst- und Fremdeinschätzung; Bedeutung der Körpersprache

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 12  
E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Marketing für kleine Hotels

**24.09.2009, Verden (Niedersachsen)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: HG 09-713 **5**

**28.09.2009, Hamburg**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,  
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €  
Seminar-Nr.: HG 09-731 **1**

### Das kleine Hotel: Frische Marketingideen mit kleinem Budget (Crash-Kurs)

Der zunehmende Wettbewerb in der Hotellerie erfordert eine klare Marketingstrategie und eine effiziente Vertriebsplanung. Die Konzepte großer Unternehmen lassen sich nicht einfach kopieren. Kleine Häuser sind auf pfiffige, kreative und kostengünstige Ideen angewiesen. Sie lernen in diesem Seminar das Wesentliche über Vertrieb und Werbung und erhalten Anregungen, um die eigenen Marketingmaßnahmen zu optimieren.

#### Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus der Hotellerie

#### Themen

Ermittlung der Attraktivität und Nutzenoptimierung des eigenen Angebots; Positionierung im Markt; Strategieentwicklung; Preisgestaltung; Kooperationen und Synergieeffekte; Trendbeobachtung; Entwicklung eigener Marketingideen; kreative Lösungen zu Verkaufsförderung und Werbemitteln; Öffentlichkeitsarbeit

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

#### Ansprechpartnerin

Jana Klepp  
Telefon: 030 / 23 55 19-12  
E-Mail: [jana.klepp@dsft-berlin.de](mailto:jana.klepp@dsft-berlin.de)

## Firmenkundenakquisition

**16.01.2009, Berlin**

99 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: RB 09-804

### Akquisitionsstrategien für kleine und mittelständische Firmenkunden

Die Großkunden werden meist durch internationale Business-Travel-Ketten betreut. Die Chance für das kleine Reisebüro besteht in der Akquisition lokal ansässiger, mittelständischer Firmen. Im Seminar lernen Sie, wie Sie maßgeschneiderte Servicepakete entwickeln, Ihre Preise richtig kalkulieren und Kunden erfolgreich gewinnen können. Erfahren Sie, worauf es bei der Firmenkundenbetreuung wirklich ankommt.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Reisebüros, Reisebüroinhaber/-innen

### Themen

Marktanalyse: Welches Kundenpotential bietet der lokale Markt, welche Wettbewerber gibt es? Entwicklung von Servicepaketen: Buchungsprozess, Fulfilment, Zustellung und Reporting; Kalkulation und Pricing der Reisebüro-Entgelte; Erstellung von Akquisitionsunterlagen; Akquisition von Neukunden: Planung und Durchführung, Nachbereitung; Betreuung von Bestandskunden

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)



## Aktiver Verkauf am Counter

**27.02.2009, Frankfurt / Main (Hessen)**

99 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: RB 09-802

### Aktiver Verkauf am Counter – steigern Sie Ihren Umsatz!

Ein engagiertes und effizientes Verkaufsgespräch steigert nicht nur den Umsatz, sondern fördert auch die Kundenbindung. Es führt dann zum Erfolg, wenn alle Komponenten des zielgerichteten Verkaufens richtig eingesetzt werden. In diesem Workshop lernen Sie anhand praktischer Übungen, wie Sie Kundenwünsche erkennen, maßgeschneiderte Angebote präsentieren und mit Einwänden umgehen. Der Schwerpunkt des Seminars liegt auf den Abschlusstechniken.

### Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte von Reiseveranstaltern und Reisebüros

### Themen

Der schnelle Draht zum Kunden; Phasen des Verkaufsgesprächs; nonverbale Kommunikation sinnvoll nutzen; Abschluss zielgerichtet vorbereiten; Verkaufsabschluss mit Begeisterung; Chancen zur Kundenbindung

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeit

### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)



### Reisebüro-Marketing mit kleinem Budget

Viele Reisebüros verfügen über vergleichsweise geringe Mittel für das Marketing. Dennoch sind regelmäßige Marketing- und Vertriebsmaßnahmen auch für Mittelständler unerlässlich, um neue Kunden zu gewinnen und bestehende Kundenbeziehungen zu vertiefen. Das Seminar zeigt Ihnen, wie Sie Ihre Marketingaktivitäten strategisch planen und vorhandene Budgets effizient nutzen. In einem Workshop erarbeiten Sie kreative Ideen für Kommunikation und Verkauf.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Reisebüros

### Themen

Trendbeobachtung; Analyse der eigenen Marketingsituation; Wettbewerbsvorteile erkennen und nutzen; Erfolgsfaktor Zielgruppenorientierung; Erstellung eines Marketingplans; sinnvolle Verwendung des Marketingbudgets; Nutzung von Zuschüssen der Veranstalter; Verkaufsförderungsmaßnahmen; Kreativität im Marketing; kleines Budget – große Wirkung

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

## Reisebüro-Marketing

**07. - 08.05.2009, Frankfurt / Main (Hessen)**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: RB 09-803

Unterkunftsempfehlung: Best Western Hotel  
Scala, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Reiseleitung /  
Reisebegleitung

**27. - 29.05.2009, Berlin**

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: RB 09-801

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

**30.09. - 02.10.2009, Berlin**

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: RB 09-806

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

**Professionelle Reiseleitung / Reisebegleitung**

Die Ausbildung von Reiseleitern und -begleitern besteht oftmals aus einer einzigen „Probefahrt“ mit einem „alten Hasen“ und im Anschluss daran müssen sie sofort selbst auf Tour gehen. Worauf es bei einer optimalen Reiseleitung und -begleitung wirklich ankommt, vermittelt dieses Seminar, das in Kooperation mit der Willy-Scharnow-Stiftung veranstaltet wird. Es bereitet auf die Prüfung zum Reiseleiterzertifikat des Bundesverbands der Deutschen Tourismuswirtschaft (BTW) e. V., des Deutschen ReiseVerbands (DRV) e. V. und der Hochschule Bremen vor.

**Teilnehmer (max. 16)**

Gästeführer/-innen, Reiseleiter/-innen, Reisebegleiter/-innen, Personalverantwortliche von Reiseveranstaltern und Incoming-Agenturen

**Themen**

Reiseorganisation; Grundlagen des Reise-rechts; Reklamationsbehandlung; Erstellung von Tagesberichten; Zusammenarbeit mit Bus-fahrern, Local Guides usw.; Gruppendynamik und Konfliktmanagement; Wissensvermittlung und Rhetorik; Flugkunde  
(Keine Standortreiseleiterschulung!)

**Methoden**

Vortrag, Diskussion, Übung, Präsentation

**Ansprechpartnerin**

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

E-Mail: gabriele.hartmann@dsft-berlin.de

## Mobiler Reiseverkauf

**03.09.2009, Berlin**

99 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: RB 09-807

### Ihre Chance als mobiler Reiseverkäufer

Der Heimverkauf von Reisen boomt und er ist mehr als nur ein neuer Vertriebsweg. Dem Kunden bietet er kompetente Beratung in den eigenen vier Wänden und unabhängig von Reisebüro-Öffnungszeiten. Doch wie können Sie als mobiler Reiseverkäufer Kunden gewinnen und halten? In diesem Seminar erfahren Sie, wie Marketingmaßnahmen für „Mobile“ aussehen können und wie Sie durch Beziehungsmanagement Kunden langfristig binden.

### Teilnehmer (max. 14)

Mobile Reiseverkäufer/-innen und Mitarbeiter/-innen von Reisebüros, Berufs- und Quereinsteiger/-innen

### Themen

Marketingplan und Verkaufsstrategie – worauf kommt es im Heimverkauf an? Tools zur Verkaufsförderung, Vorbereitung der Gesprächstermine und Dramaturgie des Verkaufsgesprächs; Instrumente zur Kundenbindung; Grundlagen des Selbstmanagements

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit

### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

Wahlmodul  
**ZERTIFIKATSREIHE**  
„Vertrieb im Tourismus“

## Eigenveranstaltungen kalkulieren

**07. - 08.09.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: RB 09-805

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin  
Mitte, EZ 84 €/Nacht inkl. Frühstück

### Eigenveranstaltungen in der Touristik: Kalkulation und Preisgestaltung

Mit Eigenveranstaltungen können Reisebüros nicht nur Geld verdienen, sie sind auch für die Kundengewinnung und -bindung hervorragend geeignet. Eine wesentliche Herausforderung ist jedoch die Kalkulation dieser Veranstaltungen. Die Preisfindung muss sich nicht nur an den Kosten, sondern auch an der Nachfrage und der Konkurrenz orientieren. Da die Umsatzsteuer bei Eigenveranstaltungen ein Kostenfaktor sein kann, wird den Spezialregelungen des Umsatzsteuergesetzes besondere Aufmerksamkeit gewidmet.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Reisebüros

#### Themen

Begriff und Inhalt der Reiseveranstaltung; Preisfindung auf Kostenbasis, unter Berücksichtigung der Nachfragesituation sowie der Konkurrenz; Besteuerung nach dem Umsatzsteuergesetz (Margenbesteuerung); Kalkulationsmodelle und -schemata für Eigenveranstaltungen unter Berücksichtigung der Umsatzsteuerregelung; Kalkulationsbeispiele aus der Praxis

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

#### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

### Gut leben in der Nische!

#### Erfolgreich als Spezialreiseveranstalter

Für kleine und mittlere Veranstalter scheint es schwierig, sich gegenüber der Marktmacht der Reisegiganten zu behaupten. Dennoch gelingt es vielen, sich mit kreativen und ausgefallenen Angeboten, neuen Destinationen oder durch Spezialisierung eine Marktlücke zu sichern. Experten durchleuchten den Veranstaltermarkt, zeigen Erfolg versprechende Strategien auf und erläutern, wie Sie sich richtig positionieren. Sie erhalten außerdem Hinweise zu Finanzierung und Öffentlichkeitsarbeit.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte von kleinen und mittelständischen Reiseveranstaltern

#### Themen

Überblick zum Veranstaltermarkt; Erfolgsfaktoren von Spezialreiseveranstaltern; Chancen und Risiken im Nischenmarkt; Finanzierung; Marketing und Vertrieb; Kundenbindung; Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

#### Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

E-Mail: karen.brandt@dsft-berlin.de

### Erfolgreich als Spezialreiseveranstalter

**21. - 22.09.2009, Berlin**

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: RB 09-808

Unterkunftsempfehlung: Hotel Lindemann's,  
EZ 78 €/Nacht inkl. Frühstück

## Ausbildung zum Qualitäts-Coach

**22. - 23.01.2009, Berlin**

295 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: SQ 09-901

**16. - 17.03.2009, Berlin**

295 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: SQ 09-902

**11. - 12.05.2009, Berlin**

295 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: SQ 09-903

**06. - 07.07.2009, Berlin**

295 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks  
Seminar-Nr.: SQ 09-904

### Ausbildung zum Qualitäts-Coach der „ServiceQualität Deutschland“ in Berlin

Ein Qualitätsmanagementsystem unterstützt Sie bei der stetigen Steigerung der Servicequalität in Ihrem Unternehmen. In diesem Seminar lernen Sie die Grundlagen der „ServiceQualität Deutschland“ kennen, sowie Methoden und Techniken, um Kundenerwartungen zu erkennen und Serviceabläufe aus Kundensicht zu analysieren. Sie erfahren, wie Sie mit Hilfe von Qualitätsbausteinen Service-lücken schließen und ein internes Beschwerdemanagement installieren.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, v. a. aus der Hotellerie und Gastronomie, Mitarbeiter/-innen aus Freizeit- und Kultureinrichtungen sowie aus dem Einzelhandel

#### Themen

„ServiceQualität Deutschland“ in Berlin – Ziele und Abläufe; Warum ist Qualitätsmanagement im Tourismus wichtig? Was erwarten Ihre Kunden? Instrumente eines Qualitätsmanagementsystems: Serviceketten, Qualitätsbausteine, Beschwerdemanagement, Maßnahmenpläne; Motivation der Mitarbeiter zur Umsetzung der Servicequalität

#### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit

#### Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

E-Mail: [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)

### Informationen zum Seminar

Sicher findet eines der angebotenen Seminare Ihr Interesse. Das ausführliche Detailprogramm mit Vortragsthemen, Veranstaltungszeiten, Referenten, etc. finden Sie in unserem Internetauftritt oder erhalten Sie auch gern von uns per Post.

### Anmeldung zum Seminar

- Anmeldung per Post oder Fax: Kopieren Sie bitte das Anmeldeformular auf Seite 112/113 und schicken es uns ausgefüllt zu.
- Anmeldung per Online-Formular: Dieses finden Sie beim jeweiligen Seminar auf unserer Internetseite.

Eine rein telefonische Anmeldung ist leider nicht möglich.

Nach dem Eingang Ihrer Anmeldung bei uns erhalten Sie:

- umgehend eine schriftliche Buchungsbestätigung,
- spätestens 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine schriftliche Teilnahmebestätigung, weitere Informationen zum Seminar und die Rechnung, die Sie bitte vor Seminarbeginn begleichen.

### Buchung der Unterkunftsempfehlung

Über das Anmeldeformular können Sie gern ein Zimmer reservieren. Die beim jeweiligen Seminar angegebene Unterkunftsempfehlung gilt bis drei Wochen vor Seminarbeginn. Wir leiten Ihren Zimmerwunsch an das jeweilige Hotel weiter, das Ihnen eine Reservierungsbestätigung zuschickt. Änderungen oder Stornierungen klären Sie daher bitte direkt mit dem Hotel.

### Zertifikatsreihen

Durch den Besuch mehrerer Seminare zu den Themenbereichen „Vertrieb im Tourismus“ und „Die moderne Führungskraft“ können Sie ein qualifiziertes Zertifikat erwerben. Die Zertifikatsreihen bestehen aus Pflicht- und Wahlmodulen. Die entsprechenden Kurse sind in diesem Programmheft und im Internetauftritt besonders gekennzeichnet. Um ein Zertifikat zu erhalten, besuchen Sie eine bestimmte Anzahl von Kursen mit einer Mindestanzahl von Tagen und legen jeweils einen Test ab. Die Anrechnung bereits besuchter Seminare ist möglich. Weitere Informationen erhalten Sie im Internet und bei Simone Mihlan (Tel. 030 / 23 55 19 - 16, [simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de)).

## Teilnahmebedingungen

### 1. Teilnahmebedingungen – Vertragsbestandteil

Für die Teilnahme an unseren Veranstaltungen gelten die im Folgenden aufgeführten Bedingungen.

### 2. Allgemeines

An unseren Bildungsmaßnahmen kann jeder teilnehmen; ein Anspruch auf Teilnahme besteht jedoch nicht.

Unseren Gerichtsstand haben wir am Vereinssitz.

### 3. Anmeldung, Datenschutz

Bitte melden Sie sich schriftlich oder online auf dem DSFT-Anmeldeformular an. Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen an.

Die Bearbeitung der Anmelde­daten erfolgt gemäß §§ 20-23 des Bundesdatenschutzgesetzes. Ihr Name und Ihre Anschrift erscheinen auf einer Teilnehmerliste, die Bestandteil der Veranstaltungsunterlagen ist. Dieser Veröffentlichung können Sie auf dem Anmeldeformular widersprechen.

Mit der Übersendung der Buchungsbestätigung durch uns kommt der Vertrag zustande.

### 4. Gebührenfälligkeit, Ausschluss

Wir erheben für die Veranstaltungen Kursgebühren, die Ihnen vor Veranstaltungsbeginn in Rechnung gestellt werden. Wir behalten uns vor, angemeldete Teilnehmer, deren Kursgebühr nicht entrichtet ist, von der Teilnahme an unseren Veranstaltungen auszuschließen.

### 5. Rücktritt, Umbuchung und Vertretung

Sie haben folgende Möglichkeiten der Vertragsänderung. Diese muss jeweils schriftlich erklärt werden. Bitte beachten Sie, dass wir Gebühren abhängig vom Zeitpunkt Ihrer Erklärung erheben.

Ausschlaggebend für die Fristwahrung ist der Tag des Eingang Ihrer schriftlichen Erklärung beim DSFT.

#### 5.1 Rücktritt

Sie können jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Bitte beachten Sie, dass wir folgende Rücktrittsgebühren erheben:

- Rücktritt bis 30 Tage vor Veranstaltungsbeginn: kostenlos.
- Rücktritt bis 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn: 50% der Kursgebühr.
- Rücktritt ab 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn: die volle Kursgebühr. Dies gilt auch bei Nichterscheinen.

## 5.2 Umbuchung

Sie können einmalig auf eine andere Veranstaltung umbuchen. Bitte beachten Sie, dass wir folgende Umbuchungsgebühren erheben:

- Umbuchung bis 30 Tage vor Veranstaltungsbeginn: kostenlos.
- Umbuchung bis 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn: 30 €.
- Umbuchung ab 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn: 30% der Kursgebühr.

## 5.3 Vertretung

Sie können jederzeit einen Vertreter benennen, der in die Rechte und Pflichten Ihres Vertrags eintritt. In diesem Fall haften der Vertreter und Sie als Gesamtschuldner für die Gebühren.

Für eine Umbuchung ab 30 Tage vor Veranstaltungsbeginn stellen wir eine Verwaltungspauschale von 30 € in Rechnung.

## 6. Teilnahmebescheinigung

Für die regelmäßige Teilnahme an der Veranstaltung erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

Wenn Sie ein Seminar durch eine Prüfung abschließen können, so steht dies in der Ausschreibung.

## 7. Veranstaltungsausfall

Wir behalten uns vor, die Veranstaltung wegen zu geringer Teilnehmerzahl (bis spätestens 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn) oder aus sonstigen wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. plötzliche Erkrankung des Referenten) abzusagen oder zu verschieben. Dies wird Ihnen schriftlich mitgeteilt.

Bereits bezahlte Kursgebühren erstatten wir selbstverständlich. Wir haften jedoch nicht für bereits gebuchte Beförderungs- und Übernachtungsleistungen.

Wir behalten uns das Recht vor, Ersatzdozenten mit gleicher Qualifikation einzusetzen.

## 8. Haftung

Wir haften für bei Ihnen verursachte Verletzungen an Leben, Körper und Gesundheit sowie sonstige Schäden, soweit sie von uns bzw. unseren Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder fahrlässig verschuldet wurden.

## Anmeldeformular für Seminare

Unter Anerkennung der Teilnahmebedingungen melde ich mich für folgendes Seminar des DSFT an:

Seminar-Nr.

Termin

Thema

Name

Vorname

Privatanschrift (PLZ / Wohnort / Straße)

Geb.-Datum

derzeit ausgeübte Tätigkeit

### Firmenname und Rechnungsanschrift

Telefon: Privat

Firma

Telefax: Privat

Firma

E-Mail: Privat

Firma

Korrespondenz an:

Privatanschrift

Firmenanschrift

Rechnung an:

Privatanschrift

Firmenanschrift

Auf der Teilnehmerliste soll  
erscheinen:

Privatanschrift

Firmenanschrift

Keine Anschrift

## Zimmerbestellung

Hiermit bestelle ich verbindlich zu dem in der Ausschreibung des Seminars genannten Preis im empfohlenen Hotel:

---

\_\_\_\_\_ Einzelzimmer

vom \_\_\_\_\_ (Ankunftstag)

bis \_\_\_\_\_ (Abreisetag)

und begleiche die Kosten vor Ort.

Ich benötige keine Unterkunft.

### Funktion:

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Geschäftsführer, Direktor, Vorstand, Inhaber | <input type="checkbox"/> Leitender Angestellter, Abteilungsleiter etc. | <input type="checkbox"/> Sachbearbeiter, Assistent etc. |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges                                    | <input type="checkbox"/> Dozent, Trainer, Berater                      | <input type="checkbox"/> in Ausbildung                  |

### Branche:

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tourismusort        | <input type="checkbox"/> Tourismusverband (regional / Land) | <input type="checkbox"/> Verwaltung / Körperschaft |
| <input type="checkbox"/> Reiseveranstalter   | <input type="checkbox"/> Reisemittler                       | <input type="checkbox"/> Gastgewerbe / Hotel       |
| <input type="checkbox"/> Kur- / Bäderbetrieb | <input type="checkbox"/> Bildungseinrichtung                | <input type="checkbox"/> Sonstiges                 |

### Mitgliedschaft:

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> DEHOGA Hamburg | <input type="checkbox"/> DEHOGA Berlin | <input type="checkbox"/> Touristik Service System GmbH (TSS) |
|---|--|--|

---

Datum \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_  
Unterschrift Teilnehmer/-in

---

Firmenstempel und Unterschrift

(wenn die Rechnung nicht auf den Teilnehmer ausgestellt wird)

## Seminarübersicht zeitlich mit Vorschau 2. Halbjahr

<b>Januar</b>		Seite	<b>Februar</b>		Seite
08.-09.01.	Erfolgreiche Messebeteiligung	37	02.-04.02.	Hard-Selling	38
12.-17.01.	Intensivseminar	77	04.-06.02.	Erfolgreiche Directmailings gestalten	39
12.01.	Marketing im Gastgewerbe	79	05.-06.02.	Pauschalreiserecht	72
13.-14.01.	Vom Privatsofa ins Hotelbett	10	09.02.	Umgang mit „schwierigen“ Kunden	40
13.-14.01.	Qualitätsmanagement im Gastgewerbe	80	09.-12.02.	Englisch für Touristiker	41
14.01.	Vertriebswege für die Hotellerie	81	11.-13.02.	Mitarbeitergespräche führen	61
16.01.	Firmenkundenakquisition	101	12.-13.02.	Gästeführungen barrierefrei	13
19.-21.01.	Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen	11	12.02.	Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	84
19.-21.01.	Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen	12	16.-17.02.	Das 1x1 des Tourismusmarketing	78
22.01.	Aktiver Verkauf im Gastgewerbe	82	17.02.	Professionelles Projektmanagement	54
22.-23.01.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108	19.-20.02.	Weinerlebnisse inszenieren	14
26.-28.01.	Führen im Konflikt	60	19.-20.02.	Verkaufs- und Verhaltenstraining	42
26.01.	Online-Marketing für die Hotellerie	83	19.02.	Umgang mit Beschwerden	55

	Seite		Seite		
19.02.	Medienarbeit für das Gastgewerbe	85	23.03.	Bus- und Gruppenreisen vermarkten	16
23.02.	Kalkulieren leicht gemacht!	86	23.-24.03.	Schlagfertigkeit trainieren	43
25.-27.02.	Professionelles Projektmanagement	56	23.-28.03.	Professionelle Medienarbeit	44
27.02.	Aktiver Verkauf am Counter	102	23.-24.03.	Medienarbeit klassisch	45
<b>März</b>			25.-26.03.	Medienarbeit klassisch und online	46
02.-04.03.	Rhetorisch überzeugen	62	25.-26.03.	Veranstaltungsrecht	73
02.03.	Vertriebswege für die Hotellerie	81	27.-28.03.	Medienarbeit mit Radio und TV	47
04.-05.03.	Optimierung im Housekeeping	87	30.03-01.04.	Optimierung in der Touristinformation	17
16.03.	Preispolitik in der Hotellerie	88	30.03.	Zukunftsmarkt Tagungstourismus	18
16.-17.03.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108	30.03.	Pressearbeit online	48
18.03.	Stammkundenmarketing in der Hotellerie	89	30.03.	Online-Recht	74
19.-20.03.	Telefontraining	57	30.03.	Qualitätsmanagement im Gastgewerbe	90
23.-24.03.	Branchentreff: Online-Marketing für Destinationen	15	31.03.	Professionelles Tagungsmarketing	19

## Seminarübersicht zeitlich mit Vorschau 2. Halbjahr

		Seite			Seite
31.03.	Online-Marketing für Orte und Regionen	21	23.-24.04.	Segeltourismus	26
<b>April</b>			27.04.	Bus- und Gruppenreisen vermarkten	16
01.04.	Veranstaltungscontrolling	20	27.-28.04.	Werbemittelproduktion	58
02.-03.04.	Hochzeitstourismus	22	27.-28.04.	Change-Management	64
02.-03.04.	Gästeanfragen professionell bearbeiten	49	27.04.	Arbeitsrecht im Gastgewerbe	93
06.-07.04.	Innovationen im Gastgewerbe	91	<b>Mai</b>		
16.-18.04.	Trendsport und Umweltschutz	23	04.-05.05.	Perspektiven durch Low Cost Airlines	27
20.04.	Zielgruppe Tagestouristen	24	07.-08.05.	Online-Redaktion im Tourismus	50
20.04.	Professionelles Projektmanagement	54	07.-08.05.	Reisebüro-Marketing	103
20.04.	Preispolitik in der Gastronomie	92	11.-12.05.	Recht für Tourismusstellen (Grundlagenkurs)	75
21.04.	Vom Privatsofa ins Hotelbett	25	11.-12.05.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108
21.04.	Preispolitik in der Hotellerie	88	13.-15.05.	Französisch für Touristiker	51
22.-24.04.	Regionale Tourismusedwicklung	63	14.-15.05.	Originelles Museumsmarketing	28

	Seite		Seite		
18.-19.05.	Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen	29	18.06.	Preispolitik in der Gastronomie	92
25.05.	Zielgruppe Tagestouristen	24	22.06.	Erfolgreiches Eventmanagement	59
25.-26.05.	Nachhaltiger Tourismus	30	22.06.	Mitarbeitermotivation im Team	67
25.-29.05.	Führungskräfteentwicklung	65	24.-26.06.	Zeit- und Selbstmanagement	68
25.05.	Überzeugen durch Ambiente	94	24.06.	Vertriebswege für die Hotellerie	81
27.-29.05.	Reiseleitung / Reisebegleitung	104	25.-26.06.	Kurdirektoren-Seminar	69
28.05.	Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	84	25.06.	Stammkundenmarketing in der Hotellerie	89
<b>Juni</b>			29.06.	Umgang mit schwierigen Mitarbeitern	95
04.06.	Bausteinreisen gestalten	31	29.-30.06.	Erfolgreiches Gastronomiemanagement	96
08.-09.06.	Audiovisuelle Medien im Marketing	32	<b>Juli</b>		
08.-13.06.	Intensivseminar	77	01.-03.07.	Frauenpower!	70
17.-19.06.	Dialogische Rhetorik	66	06.-07.07.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108
18.-19.06.	Innenmarketing erfolgreich gestalten	33	07.-08.07.	Mitarbeitermotivation im Gastgewerbe	97

## Seminarübersicht zeitlich mit Vorschau 2. Halbjahr

		Seite			Seite
09.-10.07.	5. Destinationsmanager-Seminar	71	11.09.	Vertriebswege im Deutschlandtourismus	53
10.07.	Erfolgreiche Messebeteiligung	52	14.-15.09.	Kreativ auf Erfolgskurs	35
27.07.	Erfolgreich als Tagungshotel	98	14.-15.09.	Recht für Tourismusstellen (Aufbaukurs)	76
<b>August</b>			21.-26.09.	Professionelle Medienarbeit	44
27.08.	Online-Marketing für die Hotellerie	83	21.-22.09.	Medienarbeit klassisch	45
27.08.	Qualitätsmanagement im Gastgewerbe	90	21.-22.09.	Erfolgreich als Spezialreiseveranstalter	107
31.08.	Rhetorisch überzeugen	99	23.-24.09.	Medienarbeit klassisch und online	46
<b>September</b>			24.09.	Marketing für kleine Hotels	100
03.-04.09.	Zielgruppe Tagestouristen	34	24.09.	Preispolitik in der Hotellerie	88
03.09.	Mobiler Reiseverkauf	105	25.-26.09.	Medienarbeit mit Radio und TV	47
07.-08.09.	Eigenveranstaltungen kalkulieren	106	28.09.	Marketing für kleine Hotels	100
07.-12.09.	Intensivseminar	77	29.-30.09.	Systematische Produktentwicklung	36
09.-10.09.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach		30.09.-02.10.	Reiseleitung / Reisebegleitung	104

<b>Oktober</b>		Seite			Seite
08.-10.10.	Rhetorisch überzeugen	62	05.11.	Professionelles Projektmanagement	54
12.-14.10.	Neues Wandern in Deutschland		09. - 11.11.	Online-Marketing für Orte und Regionen	
15.-16.10.	Jugendtourismus		11.-13.11.	Dialogische Rhetorik	66
16.-17.10.	15. Forum Bus und Touristik		12.11.	Stammkundenmarketing in der Hotellerie	89
19.-20.10.	Umgang mit Beschwerden		16.11.	Zielgruppenorientiertes Marketing	
22.10.	Gastfreundschaft mit System		16.-17.11.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	
26.-28.10.	Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen	11	23.11.	Regionale Küche authentisch vermarkten	
26.10.	Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	84	<b>Dezember</b>		
28.-30.10.	Gestern Kollege, heute Führungskraft		02.-04.12.	Forum Campingtourismus	
<b>November</b>			03.12.	Kalkulieren leicht gemacht!	86
02.-03.11.	Besprechungen moderieren		07.12.	Optimierung im Housekeeping	
02.-07.11.	Intensivseminar		14.-16.12.	Zeit- und Selbstmanagement	68
03.-04.11.	Forum Ferienstraßen				

## Stichwortverzeichnis

<b>A</b> ktivtourismus .....	23, 26	<b>F</b> inanzierung .....	86	<b>I</b> nszenierung .....	14, 22, 28, 94
<b>A</b> mbiente .....	94	<b>F</b> irmenkundenakquise .....	101	<b>I</b> ntensivseminar.....	77
<b>A</b> rbeitsrecht.....	93	<b>F</b> ranzösisch .....	51	<b>K</b> alkulation .....	86, 106
<b>A</b> udiovisuelle Medien .....	32	<b>F</b> rauenpower .....	70	<b>K</b> ommunikation .....	40, 43, 66, 95
<b>B</b> arrierefreier Tourismus.....	13	<b>F</b> remdsprachen .....	41, 51	<b>K</b> onfliktmanagement .....	40, 60, 95
<b>B</b> austeinreisen .....	29, 31	<b>F</b> ührungskompetenzen .....	60, 61, 64, 65, 67, 95, 97	<b>K</b> ongressgeschäft .....	18-20, 98
<b>B</b> erufseinsteiger .....	77	<b>G</b> ästeanfragen.....	49	<b>K</b> ooperation .....	33, 66
<b>B</b> eschwerdemanagement.....	55, 84	<b>G</b> ästeführung.....	13	<b>K</b> reativität .....	35, 91
<b>B</b> illigflieger .....	27	<b>G</b> astgewerbe .....	79-100	<b>K</b> undenakquise .....	101
<b>B</b> ustouristik.....	12, 16	<b>G</b> astronomie .....	79, 80, 82, 84-86, 90-97	<b>K</b> undenbeziehung.....	40, 55, 84, 89
<b>C</b> hange-Management .....	64	<b>G</b> esundheitstourismus .....	69	<b>K</b> urdirektoren .....	69
<b>C</b> ontrolling.....	20, 86	<b>G</b> ruppenreisen .....	12, 16	<b>L</b> andkreise.....	63
<b>D</b> estinationsmanagement.....	63, 71	<b>H</b> ochzeitstourismus .....	22	<b>L</b> ow Cost Airlines.....	27
<b>D</b> irectmailings.....	39	<b>H</b> otellerie .....	79-91, 93-100	<b>M</b> arketing .....	78, 79, 100, 103
<b>E</b> igenveranstaltungen .....	106	<b>H</b> ousekeeping .....	87	<b>M</b> edienarbeit .....	44-48, 85
<b>E</b> nglisch .....	41	<b>I</b> nnenmarketing.....	33	<b>M</b> essen .....	37, 52
<b>E</b> vents .....	59, 73	<b>I</b> nnovationen .....	35, 91	<b>M</b> itarbeitergespräche .....	61, 95
				<b>M</b> itarbeitermotivation .....	67, 95, 97

Mobiler Reiseverkauf .....	105	Reiseleitung/-begleitung .....	104	Trendsport .....	23
Museumsmarketing .....	28	Reiseveranstalter .....	102, 104, 106, 107	<b>Umweltschutz</b> .....	23, 30
<b>Nachhaltiger Tourismus</b> .....	23, 30	Rhetorik .....	43, 62, 99	<b>Veränderungsmanagement</b> .....	64
<b>Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	44-48, 85	<b>Schlagfertigkeitstraining</b> .....	43	Veranstaltungsmanagement .....	19, 20, 59
Öko-Tourismus .....	23, 30	Segeltourismus .....	26	Veranstaltungsrecht .....	73
Online-Marketing .....	15, 21, 83	Selbstmanagement .....	68	Verkauf .....	38, 42, 82, 102, 105
Online-Recht .....	74	Sofatourismus .....	10, 25	Versicherungsfragen .....	75, 76
Online-Redaktion .....	50	Spezialreiseveranstalter .....	107	Vertrieb .....	53, 81
<b>Pauschalangebote</b> .....	11, 29, 72	Sprachen .....	41, 51	Verwandtenbesuche .....	10, 25
Preispolitik .....	88, 92	Stadtführungen .....	13	<b>Wassertourismus</b> .....	26
Pressearbeit .....	44-46, 48, 85	Stammkundenmarketing .....	89	Weintourismus .....	14
Produktentwicklung .....	36	<b>Tagestourismus</b> .....	24, 34	Werbebriefe .....	39
Projektmanagement .....	54, 56	Tagungsgeschäft .....	18-20, 98	Werbung/Werbemittel .....	58
Podcasts .....	32	Teamarbeit .....	66, 67	<b>Zeitmanagement</b> .....	68
<b>Qualitätsmanagement</b> .....	80, 90, 108	Telefonieren .....	57		
<b>Recht</b> .....	72-76	Texten .....	39, 44-46, 48, 50, 85		
Reisebüro .....	101-103, 105, 106	Tourismusförderung .....	63		
		Touristinformation .....	17		

## Das DSFT stellt sich vor

### Aufgabe

Das Deutsche Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V. ist die zentrale Weiterbildungseinrichtung der deutschen Tourismuswirtschaft. Es wurde 1964 von Spitzenverbänden gegründet. Heute wird das DSFT von insgesamt 14 Organisationen getragen und vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) sowie vom Senat von Berlin gefördert. Hauptaufgabe des DSFT ist die Schaffung eines systematischen, überbetrieblichen und überregionalen Weiterbildungsangebotes.

### Seminare

Das DSFT bietet pro Jahr mehr als 140 Seminare für Fach- und Führungskräfte aus nahezu allen Bereichen der Tourismusbranche an. Die Seminare dauern in der Regel ein bis drei Tage, einige erstrecken sich über sechs Tage und schließen mit Prüfungen ab. Die Teilnehmerzahlen der Seminare sind begrenzt, so dass intensives Lernen in kleinen Workshops möglich ist.

Zahlreiche Referenten und Dozenten aus allen Bereichen des Tourismus sichern einen engen Bezug zur Praxis. Neben den Veranstaltungen in den eigenen Seminarräumen in Berlin-Kreuzberg finden zahlreiche Seminare auch an anderen Orten in Deutschland statt.

### Trägerschaft und Mitgliedsverbände

Bundesverband der Campingwirtschaft in Deutschland e. V. (BVCD)  
Bundesverband mittelständischer Reiseunternehmen e. V. (asr)  
Deutsche Gesellschaft für Tourismuswissenschaft e. V. (DGT)  
Deutsche Gesellschaft zur Förderung und Entwicklung des Seminar- und Tagungswesens e. V. (DeGefest)  
Deutscher Heilbäderverband e. V. (DHV)  
Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e. V. (DEHOGA)  
Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK)  
Deutscher Landkreistag (DLT)  
Deutscher Reiseverband e. V. (DRV)  
Deutscher Städte- und Gemeindebund (DStGB)  
Deutscher Städtetag (DST)  
Deutscher Tourismusverband e. V. (DTV)  
Deutsche Zentrale für Tourismus e. V. (DZT)  
Gütegemeinschaft Buskomfort e. V. (gbk)

## Das Team des DSFT



**Rolf Schrader**  
Geschäftsführer,  
Seminarleiter  
Tel. 030 / 23 55 19-13  
rolf.schrader  
@dsft-berlin.de



**Jana Klepp**  
Assistentin der  
Geschäftsführung,  
Seminarleitung  
Tel. 030 / 23 55 19-12  
jana.klepp  
@dsft-berlin.de



**Kerstin Eberl**  
Seminaradministration,  
Personal  
Tel. 030 / 23 55 19-11  
kerstin.eberl  
@dsft-berlin.de



**Harald Hensel**  
Seminarleitung  
Tel. 030 / 23 55 19-18  
harald.hensel  
@dsft-berlin.de



**Karen Brandt**  
Seminarleitung,  
Qualitätsmanagement  
Tel. 030 / 23 55 19-19  
karen.brandt  
@dsft-berlin.de



**Steffi Finkel**  
Seminaradministration,  
Buchhaltung  
Tel. 030 / 23 55 19-14  
steffi.finkel  
@dsft-berlin.de



**Gabriele Hartmann**  
Seminarleitung,  
Pressesprecherin,  
Bibliothek  
Tel. 030 / 23 55 19-15  
gabriele.hartmann  
@dsft-berlin.de



**Simone Mihlan**  
Seminarleitung  
Tel. 030 / 23 55 19-16  
simone.mihlan  
@dsft-berlin.de



**Mario Veronelli**  
Seminarservice,  
Vertrieb  
Tel. 030 / 23 55 19-21  
mario.veronelli  
@dsft-berlin.de



**Anja Kuhrmann**  
Internet,  
Wissensportal  
Tel. 030 / 23 55 19-22  
anja.kuhrmann  
@dsft-berlin.de



**Alexandra Stern**  
Seminarleitung  
Tel. 030 / 23 55 19-36  
alexandra.stern  
@dsft-berlin.de



kleine Seminargruppen

Intensiver  
Erfahrungsaustausch

Referenten aus der Praxis

sehr gutes Preis- /  
Leistungsverhältnis

in 30 Orten deutschlandweit

Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V.  
Tempelhofer Ufer 23 – 24  
10963 Berlin

Telefon: 030 / 23 55 19-0  
Fax: 030 / 23 55 19-25  
E-Mail: [info@dsft-berlin.de](mailto:info@dsft-berlin.de)

[www.dsft-berlin.de](http://www.dsft-berlin.de)  
[www.wissen.dsft-berlin.de](http://www.wissen.dsft-berlin.de)  
[www.servicequalitaet-berlin.de](http://www.servicequalitaet-berlin.de)