

# Programm Frühjahr/Sommer 2012



**DSFT**

Deutsches Seminar  
für Tourismus  
Berlin

*Die Tourismusakademie*

## Veranstaltungsorte des DSFT

2012 veranstalten wir Seminare  
u. a. in folgenden Orten:

Berlin	Kiel
Celle	Lüneburg
Deidesheim	Nagold
Dortmund	Passau
Freudenstadt	Pforzheim
Hamburg	Potsdam
Kassel	Überlingen

Ein großer Teil des DSFT-Seminarangebots wird im Rahmen einer Projektförderung vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) sowie der Berliner Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen unterstützt.

### DSFT-Seminare mit Kooperationspartnern:

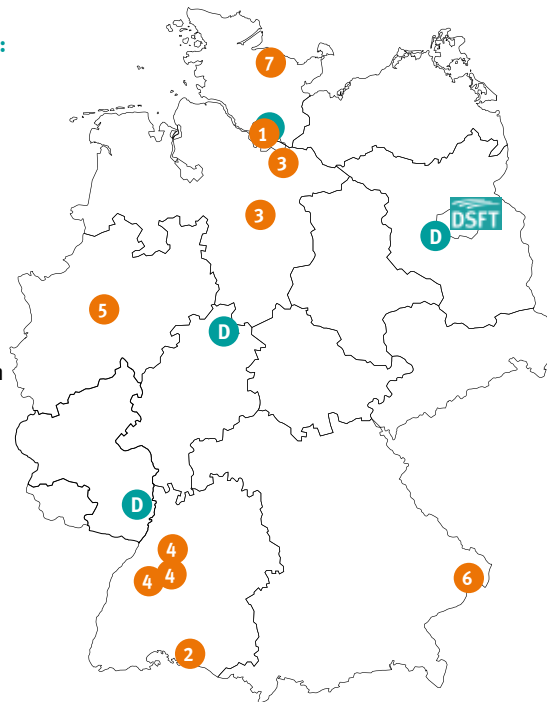
- 1 DEHOGA Hamburg
- 2 IHK Bodensee-Oberschwaben und IHK Hochrhein-Bodensee
- 3 IHK Lüneburg-Wolfsburg
- 4 IHK Nordschwarzwald
- 5 IHK zu Dortmund
- 6 Universität Passau, CenTouris
- 7 Tourismus-Agentur Schleswig-Holstein GmbH (TASH)

### D DSFT-Seminare

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



### Impressum

Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V.  
 Charlottenstr. 13  
 10969 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)

Titelfotos v. l. n. r.: © Reisebüro WINTRAKEN; © Fotolia/Monkey Business;  
 © DEHOGA/Cordula Giese; © Amt Burg (Spreewald)/Kerstin Möbes;  
 Rückseite und Porträts: © Jet-Foto und © M. Landau

	Seite
Seminarübersicht nach Themenbereichen	4
<b>Seminarbeschreibungen</b>	
• Marketing und Produktentwicklung	9
• Kommunikation, Verkauf und Vertrieb	22
• Management und Organisation	37
• Unternehmensstrategie und Führungskompetenz	42
• BWL und Recht	53
• Grundlagen- und Kompaktseminare	61
• Online-Marketing und -Kommunikation	62
• Service und Kundenorientierung	68
• Seminare der ServiceQualität Deutschland	73
Allgemeine Informationen zu den Seminaren	75
Teilnahmebedingungen	76
Stichwortverzeichnis	78
Das DSFT stellt sich vor	80
Inhouse-Seminare	81
Das Team des DSFT	82

## Seminarübersicht nach Themenbereichen

Marketing und Produktentwicklung		Seite
13.-14.02.	Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen	9
28.-29.02.	Wein und Tourismus	10
15.-16.03.	Forum Bus und Touristik: 70plus im Reisebus	11
23.03.	Innenmarketing erfolgreich gestalten (Crash-Kurs)	12
26.03.	Erfolgreich im Tagungsmarkt	13
28.03.	Marketing für kleine Hotels (Crash-Kurs)	14
16.05.	Zielgruppe Tagestouristen (Crash-Kurs)	15
11.-12.06.	Innovationen im Gastgewerbe	16
14.06.	Cross-Marketing und Sponsoring (Crash-Kurs)	17
03.08.	Erfolg durch kreative Gruppenreisen	18
20.08.	Der Geschäftsreisende – umsatzstarker Gast	19
21.-22.08.	Zukunftsmarkt Tagungstourismus	20

Marketing und Produktentwicklung		Seite
29.-30.08.	Erfolgreich als Spezialreiseveranstalter	21
Kommunikation, Verkauf und Vertrieb		
22.03.	Mobiler Reiseverkauf	22
26.-27.03.	Fotoworkshop	23
17.04.	Firmenkundenakquise für Reisebüros	24
14.-15.05.	Telefontraining	25
16.05.	Vertriebswege im Deutschlandtourismus	26
06.06.	Effektiver Umgang mit Bewertungsportalen	27
06.-07.06.	Schlagfertigkeitstraining	28
07.06.	Yield-Management in der Hotellerie	29
11.-12.06.	Hard-Selling	30
18.-19.06.	Schreibwerkstatt für Werbetexte	31

**Kommunikation, Verkauf und Vertrieb**

Seite

20.06.	Verkaufsstarke Speisekartengestaltung	32
25.-26.06.	Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (Basiskurs)	33
27.-28.06.	Pressearbeit mit Online-Medien (Aufbaukurs)	34
06.07.	Erfolgreiche Messebeteiligung (Crash-Kurs)	35
27.-28.08.	Die Bankettabteilung als Profitcenter	36
29.10.	Yield-Management in der Hotellerie	29
17.-18.12.	Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (Basiskurs)	33
19.-20.12.	Pressearbeit mit Online-Medien (Aufbaukurs)	34

**Management und Organisation**

Seite

28.02.	Personalplanung im Gastgewerbe	37
01.03.	Personalplanung im Gastgewerbe	37
12.-13.03.	Professionelles Projektmanagement	38
14.03.	Eventmanagement für das Gastgewerbe	39
23.04.	Optimierung im Housekeeping (Crash-Kurs)	40
30.04.	Optimierung im Housekeeping (Crash-Kurs)	40
13.-14.06.	Zeit- und Selbstmanagement	41
26.09.	Personalplanung im Gastgewerbe	37
10.-11.12.	Zeit- und Selbstmanagement	41

## Seminarübersicht nach Themenbereichen

Unternehmensstrategie und Führungskompetenz		Seite
15.-17.02.	Mitarbeitergespräche führen	42
29.02.-02.03.	Rhetorik – sicher und souverän vor Publikum	43
15.-16.03.	Führung und Motivation von Mitarbeitern	44
16.-17.04.	Regionale Tourismusentwicklung	45
25.-27.04.	Dialogische Rhetorik	46
03.-05.05.	Führungskräfteentwicklung (Aufbaukurs)	47
07.-11.05.	Führungskräfteentwicklung (Grundlagenkurs)	48
27.06.	Führung und Motivation von Mitarbeitern	49
02.-04.07.	Gestern Kollege, heute Führungskraft	50
12.-13.07.	7. Destinationsmanager-Seminar	51
27.08.	Mitarbeiterführung im Gastgewerbe	52
15.-17.10.	Gestern Kollege, heute Führungskraft	50

Unternehmensstrategie und Führungskompetenz		Seite
22.-24.10.	Rhetorik – sicher und souverän vor Publikum	43
12.-14.12.	Dialogische Rhetorik	46
BWL und Recht		
23.02.	Erfolgsabhängige Vergütung im Reisebüro	53
28.02.	Aktuelle Rechtsfragen im Inlandstourismus	54
12.03.	Arbeitsrecht im Gastgewerbe	55
23.03.	Recht für mobile Reiseverkäufer	56
18.04.	Social Media und Recht	57
23.-24.04.	Aktuelle Reiserechtsfragen	58
03.-04.07.	Kalkulation von Reiseveranstaltungen	59
09.07.	Meldewesen und Kurkarte 2012	60
28.08.	Arbeitsrecht im Gastgewerbe	55

<b>BWL und Recht</b>		<b>Seite</b>
----------------------	--	--------------

21.09.	Social Media und Recht	57
07.12.	Social Media und Recht	57

<b>Grundlagen- und Kompaktseminare</b>		
--	--	--

21.-26.05.	Intensivseminar für Quereinsteiger	61
08.-13.10.	Intensivseminar für Quereinsteiger	61

<b>Online-Marketing und -Kommunikation</b>		
--	--	--

14.03.	Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)	62
28.-29.03.	Online-Redaktion im Tourismus	63
18.04.	Grundlagen des Social-Media-Marketings	64
19.04.	Praxisworkshop Facebook	65
20.04.	Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)	62
20.06.	Grundlagen des Social-Media-Marketings	64

<b>Online-Marketing und -Kommunikation</b>		<b>Seite</b>
--	--	--------------

21.06.	Mobile Dienste im Tourismus nutzen	66
22.06.	Virale Kampagnen im Social Web	67
19.09.	Grundlagen des Social-Media-Marketings	64
20.09.	Praxisworkshop Facebook	65
26.09.	Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)	62
05.12.	Mobile Dienste im Tourismus nutzen	66
06.12.	Virale Kampagnen im Social Web	67

## Seminarübersicht nach Themenbereichen

Service und Kundenorientierung		Seite
19.-20.03.	Optimierung in der Touristinformation	68
30.03.	Umgang mit schriftlichen Beschwerden (Crash-Kurs)	69
24.04.	Der richtige Umgang mit „schwierigen“ Kunden	70
05.-06.07.	Beschwerdemanagement	71
20.-22.08.	Englisch für Touristiker	72
25.-26.10.	Optimierung in der Touristinformation	68

Seminare der ServiceQualität Deutschland		Seite
20.-21.02.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	73
15.-16.05.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	73
04.-05.06.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	74
17.-18.09.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	74

## Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen

### 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
- rechtliche Absicherung von Reiseangeboten für die Bustouristik

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

#### Seminartermine

**13. - 14.02.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-117

#### Information & Beratung

Gabriele Hartmann  
Telefon: 030 / 23 55 19-15  
E-Mail: [gabriele.hartmann@dsft-berlin.de](mailto:gabriele.hartmann@dsft-berlin.de)

### Seminartermine

**28. - 29.02.2012 | Deidesheim  
(Rheinland-Pfalz)**

339 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-121

Unterkunftsempfehlung: Gästehaus Ritter  
von Böhl, EZ ab 49 €/Nacht inkl. Frühstück

### Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

### Events und Social Media im Weintourismus

Wein ist ein Stück Lebenskultur. Erfolg haben jene Winzer, die den Gast das Weinerlebnis spüren lassen – und dies authentisch kommunizieren. Für ein gelungenes Winzerfest benötigen Sie gute Ideen, das richtige Timing sowie professionelle Planung und Umsetzung. Im Seminar erfahren Sie, worauf Sie bei der Konzeption, Organisation und Nachbereitung von Events achten müssen. Sie diskutieren außerdem mit einem Experten über die Potentiale des Social Web für ein erfolgreiches Marketing und zur Gewinnung neuer Zielgruppen.

### Teilnehmer (max. 25)

Winzer/-innen und Vertreter/-innen von Winzergenossenschaften

### Themen

- Trends und Tendenzen im Weintourismus
- Eventplanung – von der Ideenfindung bis zum fertigen Veranstaltungskonzept
- Eventorganisation: Personaleinsatz, Technik und Catering
- Event-Controlling und Dokumentation
- Nutzung von Netzwerken, Blogs, Twitter & Co.: Erfolgsfaktoren und Voraussetzungen

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Fachexkursion

## Wachstumsmarkt 70plus – Wandel erkennen, Potentiale nutzen

Der Bus bleibt für die über 70-Jährigen eines der beliebtesten Reiseverkehrsmittel. Doch die Zeit der „08/15-Busreisen“ ist vorbei – auch ältere Zielgruppen haben vielfältige Reisewünsche und Ansprüche! Wie Sie diese als Busunternehmer, Destination oder Hotelier erfüllen können, zeigt das Forum Bus und Touristik. Sie erhalten Impulse für die richtige Ansprache, kundenorientierte Angebote und Serviceleistungen sowie lohnende Kooperationsmöglichkeiten. Das gemeinsam mit der Gütegemeinschaft Buskomfort (gbk) e. V. veranstaltete Seminar bietet zudem Gelegenheit zum intensiven Erfahrungsaustausch.

### Teilnehmer (max. 25)

Fach- und Führungskräfte von Busreiseveranstaltern, Leistungsträgern aus der Tourismuswirtschaft sowie Destinationen

## Themen

- Der Markt „Zielgruppe 70plus“
- Differenzierung von Kundengruppen und Ansprüchen
- Produktentwicklung: „Weg von 08/15!“
- Kundenansprache, Kommunikation, Social Media und Vertriebskanäle
- Urlaub ohne Grenzen: barrierefreie Angebote
- Kooperation: Busreiseveranstalter und Leistungsträger

## Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Fachexkursion

## Forum Bus und Touristik: 70plus im Reisebus

### Seminartermine

**15. - 16.03.2012 | Potsdam (Brandenburg)**  
339 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-124  
Unterkunftsempfehlung: Arcona Hotel am Havelufer, EZ 73 €/Nacht inkl. Frühstück

### Information & Beratung

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

Marketing und  
Produktentwicklung

## Innenmarketing erfolgreich gestalten (Crash-Kurs)

### Seminartermine

**23.03.2012 | Kiel (Schleswig-Holstein)**  
169 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-130 **7**

### Information & Beratung

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

### 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, welche Probleme aufkommen können, vom Kirchturmdenken bis zu Grabenkämpfen, und wie Sie diese 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

## Erfolgreich im Tagungsmarkt

### Zeitgemäßes Tagungsmarketing: Wer nicht auffällt, fällt durch!

Für Erfolg im MICE-Markt bedarf es kreativer Angebote und Tarife statt einer Tagungspauschale für Jedermann! Tagungsprodukte sollten maßgeschneidert auf die unterschiedlichen Zielgruppen des MICE-Marktes ausgerichtet sein: Software-Unternehmen „ticken anders“ als Pharmakonzerne, und Seminaranbieter stellen andere Anforderungen an die Soft- und Hardware eines Hauses als Organisatoren von Pressekonferenzen. Sie erfahren, wie man individuelle Angebote entwickelt und die Homepage sowie Mittlerportale optimal für die Kommunikation nutzt.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie, Gastronomie und anderen Veranstaltungseinrichtungen

### Themen

- Trends im Tagungsmarkt
- Bedürfnisse und Erwartungen von Tagungsgästen, Organisatoren und Veranstaltungseinkäufern
- Beschaffungswege und Entscheidungskriterien
- Entwicklung von kundenorientierten und profitablen Tagungspauschalen und Serviceangeboten
- Tagungsportale und die eigene Homepage: Auswahl, Strategie, Inhalte

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

### Seminartermine

**26.03.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-128

### Information & Beratung

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

Marketing und  
Produktentwicklung

## Marketing für kleine Hotels (Crash-Kurs)

### Seminartermine

**28.03.2012 | Kassel (Hessen)**  
169 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-105

### Information & Beratung

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

### Das kleine Hotel: Frische Marketingideen mit kleinem Budget

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

### Tagestouristen – Ihre umsatzstarke Zielgruppe

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

### Zielgruppe Tagestouristen (Crash-Kurs)

#### Seminartermine

**16.05.2012 | Überlingen (Baden-Württemberg)**  
169 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-129 **2**

#### Information & Beratung

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

Marketing und  
Produktentwicklung

## Innovationen im Gastgewerbe

### Seminartermine

**11. - 12.06.2012 | Hamburg**  
339 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-123

1

### Information & Beratung

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

### Außergewöhnliche Konzepte wagen

Um im heutigen Wettbewerb zu bestehen, müssen Sie als Hotelier und Gastronom nicht nur die neuesten Anforderungen an Ausstattung und Technik erfüllen: Ihre Gäste wollen stets von Neuem überrascht und begeistert werden. Gönnen Sie sich eine kreative Auszeit und lassen Sie sich (ver)führen zu neuen Anregungen und Best-Practice-Beispielen der Branche! Im Seminar entwickeln Sie Ideen für das eigene Haus und erhalten Tipps, um bei der Umsetzung Zeit und Geld zu sparen.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

### Themen

- Status Quo der Branche – die Notwendigkeit der permanenten Veränderung
- aktuelle Konsum-, Genuss- und Hospitality-Trends
- Was wir von den Großen lernen sollten: Markt- und Mitbewerberanalyse
- von der ersten Ideen zum Konzept
- Wie vermarktet man effektiv neue Ideen?

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Workshop, Trendtour

## Cross-Marketing und Sponsoring (Crash-Kurs)

### Cross-Marketing und Sponsoring im Tourismus – gemeinsam stark

Gerade in Zeiten schrumpfender Budgets, gesättigter Märkte und austauschbarer Angebote sind innovative Marketingideen und alternative Finanzierungsmöglichkeiten gefragt. Cross-Marketing und Sponsoring eröffnen die Chance, gemeinsam mit branchenfremden Partnern neue Märkte zu erschließen, Kosten zu teilen und zusätzliche Marketingaktivitäten zu finanzieren. Dieses Seminar vermittelt die Grundlagen anhand praktischer Beispiele.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

#### Themen

- Begriffsklärung und -abgrenzung
- Erfolgsfaktoren
- Wie finde und überzeuge ich die richtigen Partner?
- Cross-Marketing-Kampagnen
- Formen des Sponsorings
- Erstellen von Cross-Marketing- und Sponsoring-Konzepten
- Cross-Promotions-Kampagnen im Tourismus

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

#### Seminartermine

**14.06.2012 | Kiel (Schleswig-Holstein)**  
169 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-131 **7**

#### Information & Beratung

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

Marketing und  
Produktentwicklung

## Erfolg durch kreative Gruppenreisen

### Seminartermine

**03.08.2012 | Berlin**

169 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-109

### Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

### Kreative Gruppenreisen – originell und lukrativ

Vereine und Clubs unternehmen regelmäßig gemeinsame Fahrten. Sie erwarten dabei ein speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Programm – eine gute Chance für Reisebüros und Veranstalter, neue Kunden zu gewinnen und bestehende zu binden. Wie man originelle Gruppenreisen entwickelt, bewirbt und vertreibt, erfahren Sie in diesem Seminar.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte von Reiseveranstaltern, Reisebüros und Verkehrsträgern

### Themen

- Zielgruppen – Reisemotive und Bedürfnisse von Gruppenreisenden
- Trends und Potentiale im Gruppengeschäft
- kreative Ideen für Pauschalprogramme und Gruppenbausteine
- Einkauf und Kalkulation
- Werbung und Vertrieb
- Kooperationen mit den Leistungsträgern
- Checklisten

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

## Der Geschäftsreisende – umsatzstarker Gast

### Erfolgreich im Geschäftsreisemarkt

Für viele Geschäftsreisende ist das Hotel ihr zweites Zuhause. Stimmen Qualität und Service, werden sie schnell zu Stammgästen und damit zu einem Umsatzbringer für Ihr Haus! Im Seminar lernen Sie die Bedürfnisse dieser Klientel kennen und erfahren, wie Sie den Geschäftsreisemarkt erschließen und erfolgreich bearbeiten. Denn dabei gilt es, auch Reiserichtlinien, die Einkaufspolitik der Travelmanager und Distributionssysteme zu kennen.

### Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus der Hotellerie

### Themen

- Trends und Entwicklungen im Geschäftsreisemarkt
- Reise- und Buchungsverhalten von Geschäftsreisenden
- Anforderungen der Einkäufer/Travel Manager
- Anforderungen Geschäftsreisender an die Hard- und Software eines Hotels: Empfang, Verpflegung, weitere Services
- Arrangements für Geschäftsreisende
- Distributionssysteme (GDS/ADS)
- Vertragsarten und Ausschreibung

### Methoden

Vortrag, Diskussion

### Seminartermine

**20.08.2012 | Berlin**

169 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-108

### Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

Marketing und  
Produktentwicklung

## Zukunftsmarkt Tagungstourismus

### Seminartermine

**21. - 22.08.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-114

### Information & Beratung

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

### Profilierung im Tagungsmarkt durch perfektes Veranstaltungsmanagement

Die Veranstaltungsbranche wächst: Immer mehr Anbieter drängen in diesen lukrativen Markt. Tagungsgäste stellen mit ihrer Erwartungshaltung und ausgeprägten Preissensibilität hohe Ansprüche an die Veranstalter und Tagungsstätten – Professionalität und Originalität sind gefragt. Im Seminar erhalten Sie einen Überblick zum Status Quo der Branche und zu angesagten Trends im Tagungsmarkt. Überzeugen Sie Ihre Tagungsgäste und Einkäufer mit zielgruppengerechten Marketingmaßnahmen und einer perfekten Veranstaltungsorganisation!

### Teilnehmer (max. 20)

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

### Themen

- Überblick zum nationalen Tagungsmarkt
- Trends und Zukunftsaussichten im Tagungstourismus
- Qualitätskriterien von Veranstaltungsstätten
- Erwartungshaltung und Entscheidungskriterien von Veranstaltungseinkäufern
- überzeugende Instrumente im Tagungsmarketing
- optimierte Veranstaltungsablauforganisation nach Checklisten

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Präsentation von Beispielen, Workshop

## Erfolgreich als Spezialreiseveranstalter

### Seminartermine

**29. - 30.08.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: MP 12-112

### Information & Beratung

Gabriele Hartmann  
Telefon: 030 / 23 55 19-15  
E-Mail: gabriele.hartmann@dsft-berlin.de

### Gut leben in der Nische!

Für kleine und mittlere Veranstalter scheint es schwierig, sich gegenüber der Marktmacht der Reisegiganten zu behaupten. Dennoch gelingt es vielen, sich mit ausgefallenen Angeboten oder durch Spezialisierung auf Zielgruppen eine Marktlücke zu sichern. In diesem Seminar präsentieren Reiseveranstalter ihre Markteintrittsstrategien, lüften ihre „Erfolgsgeheimnisse“ und zeigen, wie man sich richtig positioniert. Sie haben die Möglichkeit, eigene Fragestellungen zu diskutieren und Lösungsoptionen zu entwickeln.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte von kleinen und mittelständischen Reiseveranstaltern, Existenzgründer/-innen

### Themen

- Der Reiseveranstaltermarkt: Rahmenbedingungen, Überblick und Trends
- Markteinstieg und Positionierungsstrategien
- Erfolgsfaktoren von Spezialreiseveranstaltern
- Chancen und Risiken im Nischenmarkt
- Zielgruppen definieren und erreichen
- Marketing und Vertrieb
- Corporate Social Responsibility (CSR)

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, kollegiale Beratung

### Seminartermine

**22.03.2012 | Berlin**

169 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-208

### Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

### 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? Und wie organisieren Sie sich am besten? In diesem Seminar erfahren Sie, wie Marketingmaßnahmen für „Mobile“ aussehen können und wie Sie durch Beziehungsmanagement Kunden langfristig binden.

### Teilnehmer (max. 20)

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

### Themen

- Mobiler Reisevertrieb im Buchungs- und Beratungsmix der Endkunden: Vergleich zu anderen Branchen, Herausforderungen
- Selbstorganisation der mobilen Reisevertriebstechnik
- Zeitmanagement
- Kundenansprache: rechtliche Rahmenbedingungen
- Zielgruppenauswahl und Sortimentsgestaltung
- eigene Marketingmaßnahmen und Joint-Marketing-Aktionen
- Instrumente zur Kundenbindung

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit

## Fotoworkshop

### Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte

Im Mittelpunkt dieses Workshops stehen professionelle digitale Fotos. Neben Grundlagen zum richtigen Fotografieren geht es um Bildbearbeitung, Archivierung, Bereitstellung zum Download, Versand und rechtliche Fragen – vom Copyright bis zum „Recht am eigenen Bild“. Sie lernen Prinzipien der konzeptionellen Fotografie, analog zum „Roten Faden“ einer Story, kennen. Bei einer Fachexkursion begeben Sie sich selbst auf Motivsuche und erarbeiten Ihre eigene Fotoserie.

### Teilnehmer (max. 12)

Presse- und PR-Mitarbeiter/-innen aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- Umgang mit einer digitalen Kleinbildkamera, Hardware und Software
- Motivsuche und -auswahl
- Was macht ein gelungenes Foto aus?
- Bildaufbau, -technik, -bearbeitung, -archivierung, -vermarktung und -versand
- Copyright und das Verwertungsgesetz (VG)

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Fachexkursion, Übung mit der eigenen Kamera

### Seminartermine

**26. - 27.03.2012 | Berlin**  
339 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-220

### Information & Beratung

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

## Firmenkundenakquise für Reisebüros

### Seminartermine

**17.04.2012 | Berlin**

169 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-207

### Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

### Akquisitionsstrategien für kleine und mittelständische Firmenkunden

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

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte von 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, Einzel- und Gruppenarbeit, Workshop

## Telefontraining

### 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. 16)

Fach- und Führungskräfte 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
- gast- und kundenorientierte Gesprächsführung

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Telefonübung

### Seminartermine

**14. - 15.05.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-219

### Information & Beratung

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

## Vertriebswege im Deutschlandtourismus

### Seminartermine

**16.05.2012 | Kiel (Schleswig-Holstein)**  
169 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-224 **7**

### Information & Beratung

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

### 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 Reiseveranstalter, Direkt- und Spezialreiseveranstalter, Hotel- und Internetplattformen, Bus- und Gruppenreisen
- zielgruppenspezifischer Vertrieb
- Vertriebskosten

### Methoden

Vortrag, Diskussion

## Bewertungsportale als Marketinginstrument nutzen

Das Web 2.0 gibt Ihren Gästen die Möglichkeit, Ihr Unternehmen öffentlich zu bewerten, – und Ihnen die Chance zum Dialogmarketing mit dem (potentiellen) Kunden. Wie präsentiert sich Ihr Unternehmen in den Bewertungsportalen? Und wie lässt sich leichter und effizienter mit ihnen umgehen? Im Seminar üben Sie an konkreten Beispielen, Bewertungen zu hinterfragen, auf Kritiken richtig zu antworten und dabei Ihren Betrieb im Ranking besser zu positionieren.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

### Themen

- Bedeutung von Holidaycheck, Tripadvisor & Co.
- Monitoring und Kontrollmöglichkeiten
- Bewertungen als Marketinginstrument
- Bewertungen als Qualitätsmanagementinstrument
- Umgang mit Kritik

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung, Workshop

## Effektiver Umgang mit Bewertungsportalen

### Seminartermine

**06.06.2012 | Berlin**

169 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-221

### Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

## Schlagfertigkeitstraining

### Seminartermine

06. - 07.06.2012 | Berlin

339 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-216

### Information & Beratung

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 erfahren 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. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- Kennenlernen und Einüben erfolgreicher Schlagfertigkeitstechniken
- Strategien für den Umgang mit unfairen Äußerungen
- mit der Sprache spielen lernen
- Umgang mit der eigenen Betroffenheit bei persönlichen Angriffen
- Körpersprache selbstbewusst einsetzen

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung vor der Kamera mit Videoanalyse

## Das Erfolgsrezept für die nachhaltige Umsatzsteigerung

Yield-Management dient der Optimierung von Umsatz und Gewinn durch Preis- und Kapazitätssteuerung. Im Seminar erfahren Sie, wie sich die Faktoren Auslastung, Nachfrage, Saisonzeiten und Kontingentierung auf Ihren Zimmerpreis auswirken. In praktischen Übungen lernen Sie, Zimmer selbstsicher und qualitätsorientiert mit höheren Gewinnen zu verkaufen.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie und anderen Beherbergungsbetrieben

### Themen

- Bedeutung und Definition von Yield-Management
- strukturierte Analyse von Produkt, Preis, Standort, Markt und Mitbewerbern
- Grundregeln und Voraussetzung für die Anwendung von Yield-Management im operativen Alltag

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit

## Yield-Management in der Hotellerie

### Seminartermine

**07.06.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-222

**29.10.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-223

### Information & Beratung

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

### Seminartermine

**11. - 12.06.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-215

### Information & Beratung

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

### 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. 14)

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 Verkaufsegoismus
- 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

### Erfolg mit guten Texten

Das Verfassen von Texten – ob für Veranstaltungsankündigungen, Kataloge oder Imagebroschüren – gehört zu Ihrem Arbeitsalltag? Sitzen auch Sie hin und wieder zu lange vor einem leeren Blatt? In dieser Schreibwerkstatt üben Sie das Verarbeiten und Verdichten vieler Informationen zu eingängigen Texten. Sie feilen an Ihrem Schreibstil und lernen, den Kundennutzen zu formulieren und Alleinstellungsmerkmale in einem Text pointiert herauszustellen. Auch der richtige Einstieg sowie Headlines werden geübt.

### Teilnehmer (max. 14)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, die Erfahrung im Schreiben haben

### Themen

- Themenfindung, Headlines und Einstiege
- Textstruktur und roter Faden
- Image- und Broschürentexte
- Herausstellen von Alleinstellungsmerkmalen (USP)
- Themen und gelungene Texte für den Newsletter
- Briefing der Leistungsträger
- Verdichtung des Materials
- Umgang mit Schreibblockaden

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung, Fachexkursion

## Schreibwerkstatt für Werbetexte

### Seminartermine

**18. - 19.06.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-214

### Information & Beratung

Gabriele Hartmann  
Telefon: 030 / 23 55 19-15  
E-Mail: [gabriele.hartmann@dsft-berlin.de](mailto:gabriele.hartmann@dsft-berlin.de)

Kommunikation und Vertrieb

## Verkaufsstarke Speisekartengestaltung

### Seminartermine

**20.06.2012 | Berlin**

169 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-203

### Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

### Die Speisekarte als Marketinginstrument

Eine verkaufsstarke Speisekarte unterstützt den Service bei der täglichen Arbeit und erhöht Umsatz und Gewinn. Das Seminar vermittelt anhand zahlreicher Beispiele Ideen, wie Sie mit einfachen, kleinen Veränderungen der Kartengestaltung Ihr Betriebsergebnis verbessern können. In praktischen Übungen machen Sie aus Ihrer eigenen Speisekarte einen Verkaufshit.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Gastronomie und Hotellerie

### Themen

- Profilierung des eigenen Angebots
- Wirbt meine Speisekarte für das, was sie verkaufen soll?
- Wie verkaufstark ist meine Speisekarte und wie unterstützt sie den Service?
- Analyse von Gästerechnungen – alles ausgeschöpft oder Umsatz verschenkt?

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

### Mit effektiver Pressearbeit Aufmerksamkeit gewinnen

Nur perfekt recherchierte, konzipierte und formulierte Pressemeldungen haben im Zeitalter der Informationsüberflutung eine Chance beachtet zu werden. Deshalb erhalten Sie in diesem Seminar das Basiswissen zur optimalen Themenfindung sowie zur Kontakt- und Verteilerpflege. Sie trainieren, Pressemeldungen professionell zu verfassen. So wird das Kommunikationsinstrument Pressearbeit Teil Ihrer Marketingstrategie!

#### Teilnehmer (max. 16)

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Marketing aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- Themenfindung
- Formulieren und Gestalten von Pressemeldungen, -diensten und -mappen
- Zielgruppenbestimmung
- Aufbau und Pflege des Verteilers: Journalisten und Redaktionen
- Versandformen
- Fotos
- Urheberrecht
- Pressekontakte und Gestaltung von Pressekonferenzen
- Pressereisen

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Übung, Fachexkursion in eine Reisedredaktion

## Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (Basiskurs)

### Seminartermine

**25. - 26.06.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-209

**17. - 18.12.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-210

### Information & Beratung

Gabriele Hartmann  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 15  
E-Mail: [gabriele.hartmann@dsft-berlin.de](mailto:gabriele.hartmann@dsft-berlin.de)

## Pressearbeit mit Online-Medien (Aufbaukurs)

### Seminartermine

**27. - 28.06.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-217

**19. - 20.12.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-218

### Information & Beratung

Gabriele Hartmann  
Telefon: 030 / 23 55 19-15  
E-Mail: gabriele.hartmann@dsft-berlin.de

### Erstklassige Pressemeldungen für Online-Medien

Redaktionen und Journalisten akzeptieren aus Zeitgründen oft nur noch Pressemeldungen per Mail. Ob print oder online: Nur perfekt konzipierte, recherchierte und formulierte Texte setzen sich durch. Unter Anleitung eines Reisedakteurs feilen Sie an Ihrem Schreibstil. Sie erfahren, was beim Online-Versand von Pressemeldungen und Newslettern inhaltlich und formal zu beachten ist und wie sich Social Media, Online-Plattformen und die Presse-Ecke auf der Homepage in Ihre Pressearbeit einbinden lassen.

### Teilnehmer (max. 16)

Führungskräfte, Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Marketing aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- Pressearbeit und Social Media als Marketingaufgabe
- Texten und Gestalten von Pressemeldungen für Online-Medien und den E-Mail-Versand
- Umgang mit Pressediensten
- Online-Dienste und Online-Plattformen nutzen
- die Presse-Ecke auf der Homepage
- Umgang mit digitalen Fotos
- rechtliche Aspekte in der Online-Pressearbeit

### Methoden

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

## 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

## Erfolgreiche Messebeteiligung (Crash-Kurs)

### Seminartermine

**06.07.2012 | Freudenstadt  
(Baden-Württemberg)**

169 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-204

4

### Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Kommunikation und Vertrieb

## Die Bankettabteilung als Profitcenter

### Seminartermine

**27. - 28.08.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: KV 12-211

### Information & Beratung

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

### Bankett sichert Extragewinn im Gastgewerbe

Ob Hochzeitsfeier oder Firmenkonferenz – die Bankettabteilung ist ein wichtiges Profitcenter. Mit Professionalität in der Kundenbetreuung, strukturiertem Office-Management und persönlichem Engagement können Sie hier zusätzliche Gewinne generieren. Im Seminar durchlaufen Sie den Prozess von der Gästeanfrage bis zur Abrechnung der Veranstaltung und erarbeiten Ideen für lukrative Maßnahmen.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie und anderen Beherbergungsbetrieben

### Themen

- Personalmanagement und Büroorganisation
- die professionelle Bankett-Mappe
- Angebots- und Vertragsgestaltung
- Verkaufsgespräche
- Raum- und Tischdekoration
- Zusammenarbeit der Abteilungen im Haus
- Marketingstrategien
- Möglichkeiten der Kundenbindung

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit

### Wirtschaftlicher Erfolg durch optimalen Mitarbeitereinsatz

Ständig steigende Personalkosten im Gastgewerbe erscheinen nur dann gerechtfertigt, wenn gleichzeitig die Produktivität erhöht wird. Der optimale Mitarbeitereinsatz ist daher eine Herausforderung für die Führungsetage. Im Seminar erfahren Sie, wie Sie Dienstpläne professionell planen, die Personalkosten analysieren und positiv beeinflussen können.

#### Teilnehmer (max. 20)

Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

#### Themen

- Mitarbeiterplanung im Marketingmix
- Tabelle „Gold“ in Hotellerie und Gastronomie
- Planung und Analyse der Personalkosten, Einflussmöglichkeiten
- Maßnahmen zur Produktivitätssteigerung
- Dienstplanmanagement und Computerdienstpläne
- Flexibilisierung der Arbeitszeitentwicklungen

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

### Personalplanung im Gastgewerbe

#### Seminartermine

28.02.2012 | Hamburg

169 €\* | Seminar-Nr.: MO 12-312

1

01.03.2012 | Dortmund (Nordrhein-Westfalen)

169 €\* | Seminar-Nr.: MO 12-302

5

26.09.2012 | Berlin

169 €\* | Seminar-Nr.: MO 12-314

#### Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Management und Organisation

## Professionelles Projektmanagement

### Seminartermine

**12. - 13.03.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: MO 12-309

### Information & Beratung

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

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

Ob Eventorganisation oder Werbemittelgestaltung – die 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. 16)

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

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Gruppenarbeit

### Mit unvergesslichen Events Gäste begeistern und binden!

Ob Sie nun selbst Events planen oder als Gastgeber Ihre Räumlichkeiten anbieten und Ihre Kunden besser beraten wollen – innovative Ideen und perfekte Organisation sind Voraussetzung für den Erfolg. Im Seminar erfahren Sie, was Gastgeber von Eventmanagern lernen können und wie Sie Veranstaltungen durch Kreativität, professionelle Planung, Umsetzung und Erfolgskontrolle zum Erlebnis und Umsatzbringer machen. Verlassen Sie ausgetretene Pfade und machen Sie aus Veranstaltungen Events, über die noch lange gesprochen wird!

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie, Gastronomie, Kongresshallen und anderen Veranstaltungseinrichtungen

#### Themen

- Ziele von Events
- Veranstaltungsarten im Überblick
- Anforderungen an eine gute Location
- Erfolgsfaktoren, um Gäste zu faszinieren und zu begeistern
- Bedeutung von Themenparties
- Erstellung von attraktiven Veranstaltungskonzepten und Regieplänen
- gezielte Vermarktung von Veranstaltungen

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

### Eventmanagement für das Gastgewerbe

#### Seminartermine

**14.03.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: MO 12-305

#### Information & Beratung

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

## Optimierung im House-keeping (Crash-Kurs)

### Seminartermine

**23.04.2012 | Dortmund (Nordrhein-Westfalen)**  
169 €\* | Seminar-Nr.: MO 12-304 **5**

**30.04.2012 | Hamburg**  
169 €\* | Seminar-Nr.: MO 12-301 **1**

### Information & Beratung

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

### Modernes Housekeeping in der Hotellerie

Das Gästezimmer ist für das Hotel der größte kalkulierbare Umsatzbringer und für den Gast der entscheidende Wohlfühlfaktor. Daher ist auch in kleineren und mittleren Hotelbetrieben ein professionelles Hausdamenmanagement unerlässlich. Das Seminar vermittelt Ideen zur Qualitäts- und Produktivitätssteigerung im Hausdamenbereich und wie sich diese auf Ihren eigenen Betrieb übertragen lassen.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie

### Themen

- Wie organisiert man eine funktionsfähige Hausdamenabteilung?
- Produktivität im Housekeeping
- Personaleinsatzpläne und Arbeitsablaufprogramm
- Qualitätssicherung im Housekeeping
- Leistungsverbesserung und Weiterentwicklung

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

## Zeit- und Selbstmanagement

### 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

#### Seminartermine

**13. - 14.06.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: MO 12-310

**10. - 11.12.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: MO 12-311

#### Information & Beratung

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

Unternehmensstrategie  
und Führungskompetenz

## Mitarbeitergespräche führen

### Seminartermine

15. - 17.02.2012 | Berlin  
399 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-408

### Information & Beratung

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

### 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

### Die Kunst des Redens erlernen

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! 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

## Rhetorik – sicher und souverän vor Publikum

### Seminartermine

**29.02. - 02.03.2012 | Berlin**  
399 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-415

**22. - 24.10.2012 | Berlin**  
399 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-419

### Information & Beratung

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

Unternehmensstrategie  
und Führungskompetenz

## Führung und Motivation von Mitarbeitern

### Seminartermine

15. - 16.03.2012 | Berlin  
299 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-407

### Information & Beratung

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

### Mitarbeiter richtig motivieren!

Auch als Führungskraft in einem kleinen Team gilt es, die eigene Rolle zwischen Kollegialität und Loyalität zu klären und einen situativen Führungsstil zu entwickeln. Führungsarbeit sollte sowohl auf der Sach- als auch auf der Beziehungsebene geleistet werden, damit Engagement und Atmosphäre im Team stimmen. Im Seminar lernen Sie, die Leistungsbereitschaft Ihrer Mitarbeiter durch Klarheit und Konsequenz zu fördern und das Teamdenken zu stärken.

### Teilnehmer (max. 14)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- Ebenen der Zusammenarbeit
- Rollenklärung und eigener Führungsstil
- Persönlichkeitsprofil
- die ideale Führungskraft
- motivierendes und demotivierendes Führungsverhalten
- vom „Nein“ zum „Ja“ – als Führungskraft wirkungsvoll kommunizieren
- Umgang mit Konflikten und herausfordernden Führungssituationen
- Transfer der Erkenntnisse in die Praxis

### Methoden

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

## Regionale Tourismus- entwicklung

### Seminartermine

**16. - 17.04.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-409

### Information & Beratung

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

### Seminar in Kooperation mit dem Deutschen Landkreistag

Erfolg im Tourismus haben nur solche Destinationen, die ihre Konzepte kontinuierlich weiterentwickeln und zeitgemäße Unterstützungsmaßnahmen für das Tourismusgewerbe ergreifen. Hierbei spielen die Landkreise eine zentrale Rolle. Im Seminar lernen Sie neben Grundlagen der Tourismusförderung neue Formen und innovative Konzepte zur Entwicklung des eigenen touristischen Potenzials kennen. Das Seminar findet seit vielen Jahren erfolgreich in Kooperation mit dem Deutschen Landkreistag (DLT) statt.

### Teilnehmer (max. 25)

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

### Themen

- Tourismusförderung als (freiwillige) Aufgabe des Landkreises
- Qualitätsentwicklung und Qualifizierung aus Sicht der Landkreise als Tourismusförderer
- Der Landkreis als Initiator von Innovationen
- Vorstellung von ausgewählten Best-Practice-Beispielen

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Unternehmensstrategie  
und Führungskompetenz

## Dialogische Rhetorik

### Seminartermine

**25. - 27.04.2012 | Berlin**  
399 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-413

**12. - 14.12.2012 | Berlin**  
399 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-420

### Information & Beratung

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

### 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. 16)

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

## Führungskräfteentwicklung (Aufbaukurs)

### Führen – Delegieren – Motivieren

Dieses Seminar dient der Vertiefung von Kenntnissen zu einzelnen Führungsinstrumenten und der Weiterentwicklung Ihrer Führungskompetenz. Eine Videoanalyse ermöglicht Ihnen, Ihr Führungsverhalten intensiv zu reflektieren. Sie erhalten zudem Feedback zu Ihrer Wirkung auf andere. Mit Hilfe eines „Skill-Trainings“ erweitern Sie Ihr Repertoire an Führungsmethoden und -techniken.

### Teilnehmer (max. 14)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, die einen Grundlagenkurs zur Führungskräfteentwicklung besucht haben oder über langjährige Führungserfahrung verfügen

### Themen

- Standortbestimmung zum eigenen Führungsstil
- situationsgerechtes Führungsverhalten
- 3-ICH-Ebenen der Emotionen
- Wahrnehmung von Persönlichkeitsprofilen
- Mitarbeitertypen erkennen – Stärken und Schwächen
- Führen nach dem DISG®-Modell
- Delegation in der Praxis
- Psychologie der Leistungsmotivation

### Methoden

Trainerinput, Diskussion, Gruppenarbeit, Übung vor der Kamera mit Videoanalyse, Coaching, Kompetenzdiagnostik

### Seminartermine

**03. - 05.05.2012 | Berlin**  
399 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-412

### Information & Beratung

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

Unternehmensstrategie  
und Führungskompetenz

## Führungskräfteentwicklung (Grundlagenkurs)

### Seminartermine

07. - 11.05.2012 | Berlin  
699 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-417

### Information & Beratung

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

### Ich oben – Du unten?

#### Führungskräfteentwicklung

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 im Tourismus

#### Themen

- Führungsrollen und Führungsaufgaben
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Erwartungen der Mitarbeiter und des Unternehmens
- Führen mit Zielen: Zielarten und Zielformulierung
- Mitarbeitergespräche
- Frustration: konstruktive Bewältigung
- Motivierungssysteme
- Delegation
- Kritik und Anerkennung
- Selbsteinschätzung der eigenen Kompetenzprofile

#### Methoden

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

## Führung und Motivation von Mitarbeitern (Crash-Kurs)

### Mitarbeiter richtig motivieren!

Als Führungskraft in einem kleinen Team gilt es, die eigene Rolle zwischen Kollegialität und Loyalität zu klären und einen situativen Führungsstil zu entwickeln. Führungsarbeit sollte sowohl auf der Sach- als auch auf der Beziehungsebene geleistet werden, damit Engagement und Atmosphäre im Team stimmen. Im Seminar erfahren Sie, wie Sie die Leistungsbereitschaft Ihrer Mitarbeiter fördern und das Teamdenken stärken.

### Teilnehmer (max. 16)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- Voraussetzungen für eine gute Zusammenarbeit im Team
- Rollenklärung und eigener Führungsstil
- Bedeutung von Teamrollen
- Persönlichkeitsprofil
- die ideale Führungskraft
- Motivationsfaktoren
- motivierendes und demotivierendes Führungsverhalten

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Übung

### Seminartermine

27.06.2012 | Pforzheim (Baden-Württemberg)  
169 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-403 4

### Information & Beratung

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

Unternehmensstrategie  
und Führungskompetenz

Gestern Kollege,  
heute Führungskraft

### Seminartermine

02. - 04.07.2012 | Berlin  
399 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-414

15. - 17.10.2012 | Berlin  
399 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-418

### Information & Beratung

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

### Den Aufstieg erfolgreich meistern

Kollegen, die viele Jahre zusammenarbeiten, lernen sich gut kennen, knüpfen Freundschaften oder werden mitunter zu Rivalen. Wenn Sie nach einem erfolgreichen Karriereschritt im eigenen Unternehmen aus dem Kreis Ihrer Kollegen zur Führungskraft aufsteigen, werden bereits existierende (Arbeits-) Beziehungen auf die Probe gestellt. Im Seminar erfahren Sie, wie Sie diesen Rollenwechsel bewusst gestalten. Sie klären Ihre neue Position als Führungskraft und vermeiden so Beziehungsfallen und Verunsicherung.

### Teilnehmer (max. 16)

Führungs- und Nachwuchskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- Ebenen und Strukturen der Zusammenarbeit
- Rollen- und Beziehungsklärung
- Distanz und Nähe neu gestalten
- die innere Haltung und das eigene Führungsverhalten
- die ideale Führungskraft, ihre Schlüsselqualifikationen und ihr Handwerkszeug

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Übung vor der Kamera mit Videoanalyse

## Neue Trends und Entwicklungen im Destinationsmanagement

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. 25)

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

### Themen

- Grundlagen des Destinationsmanagements
- Organisations- und Kooperationsmodelle
- Schlüsselprojekte als Motor zur Destinationsentwicklung
- Vorstellung erfolgreicher Veränderungsprozesse
- Die DMO als Innovator – Best Practice

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

## 7. Destinationsmanager-Seminar

### Seminartermine

12. - 13.07.2012 | Berlin  
339 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-410

### Information & Beratung

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

Unternehmensstrategie  
und Führungskompetenz

## Mitarbeiterführung im Gastgewerbe

### Seminartermine

27.08.2012 | Hamburg

169 €\* | Seminar-Nr.: UF 12-405 1

### Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

### Zufriedene Mitarbeiter – zufriedene Gäste

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 erfahren Sie, wie Sie die Leistungsbereitschaft Ihres Personals durch Klarheit und Konsequenz fördern und das Teamdenken stärken. Sie diskutieren zudem Motivationsfaktoren und -erfahrungen aus der eigenen Praxis.

### Teilnehmer (max. 16)

Führungskräfte aus dem Gastgewerbe

### Themen

- unterschiedliche Gästee Erwartungen
- Was bedeutet Qualität?
- Was erwarten wir von unseren Mitarbeitern?
- Grundsätze einer guten Zusammenarbeit: Qualitätsrichtlinien und Standards, Zielvorgaben und Kontrollen, Hol- und Bringschuld, Kommunikation und Mitarbeitermotivation
- passende Mitarbeiter finden – sich von „falschen“ trennen
- Mitarbeitergespräche richtig führen

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit

### Mitarbeitermotivation durch variable Vergütungsmodelle

Der Reisevertrieb ist erheblich von der Leistungsfähigkeit seiner Mitarbeiter abhängig. Dies gilt sowohl in der Führung als auch im Verkauf. Doch noch immer werden vielfach fixe Vergütungen gewählt. Im Seminar erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Führungskräfte durch individuelle, erfolgsorientierte Vergütungen stärker motiviert und die Personalkosten dadurch weiter flexibilisiert werden können.

#### Teilnehmer (max. 20)

Führungskräfte von Reiseveranstaltern und mittelständischen Reisebüros, Reisebüroinhaber/-innen

### Themen

- Grundlagen: Möglichkeiten und Grenzen der Motivation über Vergütungen
- Einfluss der Leistungsfähigkeit auf Kosten und Erlös
- Methoden zur Messung von Leistung
- monetäre und nicht-monetäre Erfolgsfaktoren
- Lösungsansätze für Führungskräfte
- Lösungsansätze für Mitarbeiter: Konzepte für Teams und einzelne Mitarbeiter

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Workshop

## Erfolgsabhängige Vergütung im Reisebüro

### Seminartermine

**23.02.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: BR 12-508

### Information & Beratung

Gabriele Hartmann  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 15  
E-Mail: [gabriele.hartmann@dsft-berlin.de](mailto:gabriele.hartmann@dsft-berlin.de)

## Aktuelle Rechtsfragen im Inlandstourismus (Crash-Kurs)

### Seminartermine

**28.02.2012 | Überlingen (Baden-Württemberg)**  
169 €\* | Seminar-Nr.: BR 12-512 **2**

### Information & Beratung

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

### Brennpunkte der Praxis von Tourismusstellen

Das Seminar gibt Antwort auf aktuelle rechtliche Fragen der Inlandstourismusstelle und konkrete Handlungsempfehlungen für die tägliche Praxis. Sie erfahren, wie Sie mit der Preisangabenverordnung und dem Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb umgehen, und setzen sich mit Rechtsfragen zur Bildverwendung auseinander. Die Zusammenarbeit mit Leistungsträgern, beispielsweise im Rahmen der Eintragung in Gastgeberverzeichnisse und Kataloge, wie auch ein eventueller Ausschluss des Leistungsträgers sind weitere Themen dieses Seminars.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, -städten und regionalen Tourismusorganisationen mit rechtlichen Grundkenntnissen

### Themen

- Scheinselbständigkeit von Gästeführern
- Preisangaben in Gastgeberverzeichnissen und Internetauftritten
- neue wettbewerbsrechtliche Fragen
- Sicherung von Marken-, Urheber- und Bildrechten
- das neue Werberecht
- Zusammenarbeit mit Bild- und Werbeagenturen
- Zusammenarbeit mit Leistungsträgern
- Rechtsfragen von Gästekartensystemen

### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

## Arbeitsrecht im Gastgewerbe

### Für mehr Durchblick und Rechtssicherheit!

Was ist bei der Anbahnung des Arbeitsverhältnisses zu beachten? Welchen Inhalt sollten Arbeitsverträge haben? Wie kann ich sie wirksam befristen und was ist bei der Kündigung zu beachten? In diesem Seminar lernen Sie, sich im „Paragraphenschungel“ 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

- Personalsuche und Vorstellungsgespräch
- Befristung und Inhalt des Arbeitsvertrags
- Tarifbindung und -verträge für Hotellerie und Gastronomie
- Weisungsrecht des Arbeitgebers
- Nicht- und Schlechtleistung der Arbeitnehmer
- Kündigungsgründe, -fristen und -schutz

### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

### Seminartermine

**12.03.2012 | Hamburg**

169 €\* | Seminar-Nr.: BR 12-503

1

**28.08.2012 | Dortmund (Nordrhein-Westfalen)**

169 €\* | Seminar-Nr.: BR 12-502

5

### Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

## Recht für mobile Reiseverkäufer

### Seminartermine

**23.03.2012 | Berlin**

169 €\* | Seminar-Nr.: BR 12-516

### Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

### Rechtliche Grundlagen für den mobilen Reisevertrieb

Der mobile Reisevertrieb bietet den Kunden kompetente Beratung in den eigenen vier Wänden. Doch welche rechtlichen Bestimmungen müssen dabei beachtet werden? Das Seminar vermittelt die Grundlagen des Reiserechts sowie des Rechts der Reisevermittlung und gibt konkrete Handlungsempfehlungen für die tägliche Praxis.

#### Teilnehmer (max. 20)

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

### Themen

- Grundlagen des Pauschalreiserechts
- Wer ist Vermittler und wer ist Veranstalter?
- Informationspflichten des Reiseveranstalters und des Reisemittlers
- Umfang der Beratungspflicht
- Haftung des Reisemittlers für seine Beratung
- Haftung des Reisemittlers für den Verkauf von Pauschalreisen und individuellen Leistungsbausteinen
- Kooperationsverträge mit Reisemittlern, stationären Reisebüros und Reiseveranstaltern

### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

## Social Media und Recht

### Rechtliche Fehler im Social-Media-Marketing vermeiden

Ob Facebook-Marketing, Twitter-Kampagnen oder Videos auf Youtube: Unternehmer und Werber sollten die rechtlichen Fallstricke kennen und meiden. Im Seminar werden die Rechtsgrundlagen der kommerziellen Kommunikation anschaulich dargestellt. Beispiele und Praxisfälle verdeutlichen, wie Social-Media-Projekte rechtskonform umsetzbar sind. So können Sie ein Gefühl dafür entwickeln, was im Social-Media-Marketing rechtlich zulässig und was verboten ist.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- maßgebliche Vorschriften der Plattformen
- Verhalten bei Abmahnungen sowie Rechtsverletzungen der eigenen Person oder des eigenen Unternehmens
- Wahl des Account-Namens
- Impressumspflicht
- Nutzung von Texten, Bildern, Musik und Videos
- Umgang mit Wettbewerbern und deren Produkten
- Anforderungen an Werbeaussagen und Gewinnspiele
- Markenrecht
- Haftungsumfang und Haftungserleichterung durch eine Social-Media-Policy

### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis und aus dem Teilnehmerkreis, Diskussion

### Seminartermine

**18.04.2012 | Passau (Bayern)**  
169 €\* | Seminar-Nr.: BR 12-517

6

**21.09.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: BR 12-518

**07.12.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: BR 12-509

### Information & Beratung

Anja Peters  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 22  
E-Mail: [anja.peters@dsft-berlin.de](mailto:anja.peters@dsft-berlin.de)

## Aktuelle Reiserechtsfragen

### Seminartermine

**23. - 24.04.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: BR 12-519

### Information & Beratung

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

### Brennpunkte der Praxis kleiner und mittelständischer Reiseunternehmen

Das Seminar gibt Antwort auf aktuelle reiserechtliche Fragen und konkrete Handlungsempfehlungen für die tägliche Praxis. Ziel ist die rechtliche Absicherung der Tätigkeit touristischer Unternehmen. Sie werden hinsichtlich Werbung und Vertrieb, Vertragsabschluss und Geschäftsbedingungen sowie Versicherungen über die neueste Rechtsprechung informiert.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- Überblick über aktuelle Gesetze, deutsche Rechtsverordnungen und EU-Verordnungen
- Geschäftsbedingungen des Reiseunternehmens
- aktuelle Problemstellung der Reisevermittlung
- praktische Fragen des Luftverkehrsrechts
- Internetauftritt und Online-Vertrieb
- touristisches Wettbewerbsrecht
- Versicherungsfragen

### Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

## Kalkulation und Preisgestaltung von Einzel- und Gruppenreisen

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

## Kalkulation von Reiseveranstaltungen

### Seminartermine

**03. - 04.07.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: BR 12-513

### Information & Beratung

Gabriele Hartmann  
Telefon: 030 / 23 55 19-15  
E-Mail: [gabriele.hartmann@dsft-berlin.de](mailto:gabriele.hartmann@dsft-berlin.de)

## Meldewesen und Kurkarte 2012

### Seminartermine

09.07.2012 | Berlin

169 €\* | Seminar-Nr.: BR 12-520

### Information & Beratung

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

E-Mail: rolf.schrader@dsft-berlin.de

### Wege zur mehr Effizienz und Servicequalität

Kurtaxe, Fremdenverkehrsabgabe und Meldeschein verursachen nicht selten einen enormen Verwaltungsaufwand, der die Einnahmen, die eigentlich zur Finanzierung der touristischen Infrastruktur gedacht sind, wieder schmälert. In diesem Seminar lernen Sie Technologien – wie den elektronischen Meldeschein – kennen, um diese Prozesse effektiver und rentabler zu gestalten, und erhalten Entscheidungshilfen hinsichtlich ihrer Einführung. Daneben geht es um die Kurkarte als attraktives Angebot für die Gäste und Marketinginstrument im Destinationsmanagement.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Kur- und Tourismusorten sowie von regionalen Tourismusorganisationen

### Themen

- Rechtslage im Meldewesen: Kurbeitragssetzung, Melderecht, Datenschutz
- von der manuellen Datennacherfassung zur elektronischen Datenübergabe
- Trends am Markt: neue Systeme und Möglichkeiten
- Meldemoral – Wege zu mehr Kurbeitrags-einnahmen
- Erfolgsfaktoren für eine valide System-einführung
- die attraktivere Kurkarte

### Methoden

Vortrag, Diskussion

### Intensivseminar für Quereinsteiger im Deutschlandtourismus (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)

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, schriftliche Prüfung

### Intensivseminar für Quereinsteiger

#### Seminartermine

**21. - 26.05.2012 | Berlin**  
499 €\* | Seminar-Nr.: GK 12-602

**08. - 13.10.2012 | Berlin**  
499 €\* | Seminar-Nr.: GK 12-603

#### Information & Beratung

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

## Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)

### Seminartermine

**14.03.2012 | Überlingen (Baden-Württemberg)**  
169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-703 **2**

**20.04.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-720

**26.09.2012 | Kiel (Schleswig-Holstein)**  
169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-721 **7**

### Information & Beratung

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

### So steigern Sie Zugriffe auf Ihre Webseite mit Google & Co.

Suchmaschinenmarketing (SEM) bzw. -optimierung (SEO) gilt als Königsdisziplin des Online-Marketings, denn der Markt ändert sich praktisch täglich. Was können Sie auf und außerhalb Ihrer Webseite tun, um den Vertriebskanal Internet besser zu nutzen? In diesem Seminar lernen Sie die Grundlagen von SEO, SEM und Online-Reputationsmanagement kennen. Ein ausgewiesener Experte gibt Ihnen bei einem Kurzcheck Ihrer Internetseiten konkrete Verbesserungsvorschläge.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, die wenig Erfahrung im Suchmaschinenmarketing haben

### Themen

- Grundlagen Google-Ads und Suchmaschinenoptimierung
- Krieg der Giganten oder haben auch Unternehmen mit kleinen Budgets eine Chance?
- klassische Suchmaschinen vs. Social-Media-Suche – Gegensätze, die sich anziehen und beeinflussen
- Googles Flut neuer Dienste und deren Einfluss auf den Erfolg von Werbetreibenden

### Methoden

Vortrag, Diskussion

## Online-Redaktion im Tourismus

### Seminartermine

**28. - 29.03.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-713

### Information & Beratung

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

### Mehr Umsatz durch Webseitenoptimierung

Um auf dem neuesten technischen Stand zu sein, investieren touristische Unternehmen viel Geld in das Online-Marketing. Doch entscheidend dafür, ob der potentielle Gast oder Reisende Informationen aufnimmt und bucht, sind leserfreundliche Texte, prägnante Überschriften und eine ansprechende optische Gestaltung. Wie Sie Inhalte für das Internet und den Newsletter mediengerecht und zugleich suchmaschinenoptimiert aufbereiten, erfahren Sie in diesem Seminar. Gemeinsam analysieren Sie Ihre Webseiten und erarbeiten Verbesserungsvorschläge.

### Teilnehmer (max. 16)

Online-Redakteure und -Redakteurinnen aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- Zielgruppen im Web und deren Nutzungsmotive
- Struktur und Seitenaufbau: Modularisierung und Vernetzung von Inhalten
- zielgruppengerechtes Schreiben und Aufbereitung von Texten für Online-Medien
- Einstieg und Headline
- Keywording
- Fotos im Online-Einsatz: technische und rechtliche Aspekte
- Barrierefreiheit

### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

### Seminartermine

**18.04.2012 | Berlin**

169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-711

**20.06.2012 | Überlingen (Baden-Württemberg)**

169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-722

2

**19.09.2012 | Berlin**

169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-718

### Information & Beratung

Anja Peters

Telefon: 030 / 23 55 19-22

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

### Netzwerke, Blogs, Twitter & Co. im Tourismusmarketing

Das Web 2.0 oder Social Web hat in den letzten Jahren erheblich an Bedeutung gewonnen. Viele Touristiker sind verunsichert, welche Auswirkungen diese Entwicklungen haben und inwiefern Social-Web-Anwendungen als effizientes Marketinginstrument im Tourismus genutzt werden können. Das Seminar gibt einen Überblick zum Thema und beleuchtet die wesentlichen Aspekte, die zukünftig im Internet und insbesondere auf den Plattformen des Web 2.0 bedacht werden müssen.

### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, die für das Online-Marketing verantwortlich sind

### Themen

- Bedeutung von Social Media innerhalb der Entwicklungen des Internets
- Nutzung für Marketing- und Vertriebsziele
- Auswirkungen und Anforderungen von Social Media an Unternehmen und deren Beschäftigte
- Wandel des Internetauftritts und Gestaltungen von Webseiten
- rechtliche Rahmenbedingungen

### Methoden

Vortrag, Diskussion

## Praxisworkshop Facebook

### Die Unternehmens-Fanpage optimal gestalten und nutzen

Der Workshop bietet als Ergänzung zum „Grundlagenkurs Social-Media-Marketing“ (S. 64) die Gelegenheit, eine eigene Fanpage in Facebook zu erstellen und sich über Nutzungsmöglichkeiten sowie Erfolgsfaktoren zu informieren und auszutauschen. Sie erhalten praktisch orientierte Tipps zur Administration und Kommunikation auf der Unternehmensseite und erfahren, wie Sie Fans gewinnen und in Ihr Marketing einbeziehen können.

#### Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, die für das Online-Marketing verantwortlich sind  
Gewisse Grundkenntnisse in Facebook sind wünschenswert.

### Themen

- Zahlen und Fakten zu Facebook
- Anpassung des persönlichen Accounts für die Administration der Fanpage
- Einsatz, Gestaltung und Administration der Fanpage – praktische Umsetzung und Best-Practice
- Fans generieren – online und offline
- Kommunikation in Facebook: wer, wo, was und wie?

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

### Seminartermine

**19.04.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-705

**20.09.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-706

### Information & Beratung

Anja Peters  
Telefon: 030 / 23 55 19-22  
E-Mail: [anja.peters@dsft-berlin.de](mailto:anja.peters@dsft-berlin.de)

Online-Marketing  
und -Kommunikation

Mobile Dienste  
im Tourismus nutzen

### Seminartermine

**21.06.2012 | Berlin**

169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-719

**05.12.2012 | Berlin**

169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-704

### Information & Beratung

Anja Peters

Telefon: 030 / 23 55 19-22

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

### Perspektiven für Gästeservice und Kundengewinnung

Die aktuellen Entwicklungen im Internet und in der Technik stellen neue Ansatzpunkte zur mobilen Information und Vermarktung touristischer Dienstleistungen dar. Doch wann ist es sinnvoll, in Apps zu investieren, welche Konsequenzen hat zum Beispiel Facebook Places und was ist unter Augmented Reality zu verstehen? Im Rahmen des Seminars werden wesentliche Grundzüge der mobilen Technologie und Chancen für die Tourismusbranche aufgezeigt und diskutiert.

#### Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- Entwicklungen auf dem Gerätemarkt und in der Datennutzung
- Apps: Arten, Entwicklungsperspektiven und Anforderungen
- GPS und automatisch gesteuerter Content
- Social-Web-Dienste: Foursquare, Gowalla, Facebook Places etc. – welchen Nutzen haben diese Dienste für Touristiker?
- Augmented Reality: Chance zur touristischen Vermarktung?

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

## Virale Kampagnen im Social Web

### Seminartermine

**22.06.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-709

**06.12.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: OM 12-710

### Information & Beratung

Anja Peters  
Telefon: 030 / 23 55 19-22  
E-Mail: [anja.peters@dsft-berlin.de](mailto:anja.peters@dsft-berlin.de)

### Genial viral: Mundpropaganda im Social-Media-Marketing

Das Web 2.0 oder Social Web birgt ein erhebliches Potential für virales Marketing. Doch wie setzt man entsprechende Kampagnen gezielt um? In diesem Vertiefungsworkshop diskutieren Sie anhand von Praxisbeispielen die Erfolgsfaktoren und skizzieren auf Basis Ihrer bisherigen Erfahrungen eigene Aktionen. Ein Social-Media-Experte begleitet und berät Sie bei der Zieldefinition und Maßnahmenplanung.

#### Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, die bereits vertiefte Erfahrungen mit Social-Media-Marketing haben

#### Themen

- Ziele, Effekte und Erfolgsfaktoren des viralen Marketings
- Einsatz der richtigen Social-Media-Kanäle
- Leitfaden für die Erstellung und Durchführung einer Kampagne
- Einbindung von Multiplikatoren und Fans zur Generierung von Reichweite

#### Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Service und  
Kundenorientierung

## Optimierung in der Tourist- information

### Seminartermine

**19. - 20.03.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: SK 12-809

**25. - 26.10.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: SK 12-805

### Information & Beratung

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 – 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.

#### 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
- Anforderungen an eine barrierefreie Touristinformation
- Marketing von Touristinformationen
- Produktentwicklung
- Preisgestaltung und aktiver Verkauf

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Workshop

## Kundenorientierte Korrespondenz im Reklamationsmanagement

Anspruchsvolle Kunden wechseln bei Mängeln schnell zu einem anderen Anbieter und betreiben negative Mundpropaganda. Ob berechtigt oder nicht – Kunden, die sich beschweren, suchen den Kontakt. Das ist Ihre Chance! Denn mit der richtigen Reaktion können Sie sie zurückgewinnen. Das Seminar richtet sich an Fachkräfte, die Beschwerden schriftlich beantworten. Anhand von Fallbeispielen und Übungen erfahren Sie, wie Sie reklamierende Kunden zufriedenstellen und an sich binden können.

### Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- 3 Stufen des Beschwerdemanagements
- Bausteine zur Beschwerdebearbeitung
- kundenorientierte Korrespondenz mit der EVA3-Methode
- Tipps, DOs & DON'Ts für das Antwortschreiben
- Überprüfung der Zufriedenheit

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Service und  
Kundenorientierung

## Umgang mit schriftlichen Beschwerden (Crash-Kurs)

### Seminartermine

**30.03.2012 | Berlin**  
169 €\* | Seminar-Nr.: SK 12-808

### Information & Beratung

Gabriele Hartmann  
Telefon: 030 / 23 55 19 - 15  
E-Mail: [gabriele.hartmann@dsft-berlin.de](mailto:gabriele.hartmann@dsft-berlin.de)

Service und  
Kundenorientierung

## Der richtige Umgang mit „schwierigen“ Kunden

### Seminartermine

24.04.2012 | Überlingen (Baden-Württemberg)  
169 €\* | Seminar-Nr.: SK 12-801 2

### Information & Beratung

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

### Gelassenheit bewahren, souverän (re-)agieren

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. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

### Themen

- Strategien im Umgang mit aufgebracht 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

## Beschwerdemanagement

### Beschwerden – Ihre Chance zur Kundenbindung!

Viele Mitarbeiter werten Beschwerden als persönlichen Angriff, doch sie sind nur ein Zeichen für unerfüllte Bedürfnisse der Gäste. Jede Beschwerde bietet eine Gelegenheit, Ihre Servicequalität zu verbessern und das Vertrauen zum Gast wieder herzustellen. Erkennen auch Sie Reklamationen als Chance und stellen Sie die Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt all Ihrer Bemühungen! Das Seminar zeigt, wie Sie Ihre Kunden mit aktivem und professionellem Beschwerdemanagement 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

- Servicequalität – was steckt dahinter?
- Kundenwünsche und Zufriedenheit der Gäste erkennen
- Nutzen und Aufbau eines professionellen Beschwerdemanagements
- Beschwerdestimulierung
- Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten und auswerten (persönlich, schriftlich, telefonisch)
- Umgang mit verschiedenen Gästetypen
- Kommunikation im Service: Wahrnehmung, verbale und nonverbale Kommunikation, aktives Zuhören und richtige Fragetechniken

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung, Fachexkursion

### Seminartermine

**05. - 06.07.2012 | Berlin**  
299 €\* | Seminar-Nr.: SK 12-803

### Information & Beratung

Anja Peters  
Telefon: 030 / 23 55 19-22  
E-Mail: [anja.peters@dsft-berlin.de](mailto:anja.peters@dsft-berlin.de)

Service und  
Kundenorientierung

## Englisch für Touristiker

### Seminartermine

**20. - 22.08.2012 | Berlin**  
399 €\* | Seminar-Nr.: SK 12-806

### Information & Beratung

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

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

Im Tourismus sind englische Sprachkenntnisse ein Muss. Vertiefen Sie im Seminar Ihre englischen Grundkenntnisse und lernen Sie spezielles Vokabular für Ihren Berufsalltag! Sie werden auf Gespräche mit Englisch sprechenden Gästen, Kunden und Geschäftspartnern vorbereitet. Mit Hilfe von Rollenspielen und Konversationsübungen verbessern Sie Ihre Sprechsicherheit und bauen Redehemmnungen ab.

### Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte 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
- 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, travel agencies and travel service providers
- brush up your English for business

### Methoden

Gruppenarbeit, interaktives Training, Übung

### ServiceQualität Deutschland Stufe I in Hamburg

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 Servicelücken schließen und ein internes Beschwerdemanagement installieren.

#### Teilnehmer (max. 20)

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

### Themen

- ServiceQualität Deutschland – 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

### Ausbildung zum Qualitäts-Coach

#### Seminartermine

**20. - 21.02.2012 | Hamburg**  
295 € | Seminar-Nr.: SQ 12-902

**15. - 16.05.2012 | Hamburg**  
295 € | Seminar-Nr.: SQ 12-907

#### Information & Beratung

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

ServiceQualität Deutschland  
in Berlin

Ausbildung  
zum Qualitäts-Coach

### Seminartermine

**04. - 05.06.2012 | Berlin**  
295 €\* | Seminar-Nr.: SQ 12-903

**17. - 18.09.2012 | Berlin**  
295 €\* | Seminar-Nr.: SQ 12-904

### Information & Beratung

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

### ServiceQualität Deutschland Stufe I 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 Servicelücken schließen und ein internes Beschwerdemanagement installieren.

### Teilnehmer (max. 20)

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

### Themen

- ServiceQualität Deutschland – 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

### Informationen zu Teilnahmegebühren und Förderung

Ein großer Teil des DSFT-Seminarangebots wird im Rahmen einer Projektförderung vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) sowie der Berliner Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen unterstützt. Die dadurch geförderten Teilnahmegebühren sind in diesem Heft mit einem Stern\* gekennzeichnet.

Bitte beachten Sie, dass dann weitere Möglichkeiten der Fortbildungsförderung (Prämiengutscheine, Qualifizierungsschecks etc.) aufgrund des Kumulierungsverbots nicht in Anspruch genommen werden können.

Folgende Personen können nicht zu geförderten Gebühren teilnehmen:

- die Bundesbeamte oder Bundesbedienstete sind,
- die selbst unternehmensberatend oder schulend tätig sind,
- die in großen Unternehmen (mehr als 250 Mitarbeiter/50 Mio. EUR Umsatz/43 Mio. EUR Jahresbilanz) beschäftigt sind,
- die bzw. deren Unternehmen in den letzten drei Steuerjahren De-minimis-Beihilfen von mehr als 200.000 € erhalten haben.

Diese Personenkreise können jedoch zu regulären, nicht geförderten (= doppelten) Kursgebühren teilnehmen.

Bitte beachten Sie die Teilnahmebedingungen auf den folgenden Seiten!

Bis 6 Wochen vor Seminarbeginn können Sie unseren **Frühbucherrabatt** (20% Nachlass auf die Teilnahmegebühr) nutzen. Bitte beachten Sie jedoch, dass bei Buchungen zu diesen Konditionen ein Rücktritt oder eine Umbuchung nicht mehr kostenlos erfolgen kann!

### Anmeldung zum Seminar

Bitte nutzen Sie zur Anmeldung unser Formular, gern auch online unter [www.dsft-berlin.de](http://www.dsft-berlin.de). Eine rein telefonische Anmeldung ist nicht möglich.

Nach dem Eingang Ihrer Anmeldung und ggf. Prüfung der Teilnahmevoraussetzungen durch uns erhalten Sie:

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

### Unterkunftsempfehlung

Im Internet finden Sie zu vielen Kursen Unterkunftsempfehlungen. Bitte buchen Sie Ihre Übernachtungen selbst! Bei einigen Seminaren können Sie über uns Zimmer im jeweiligen Veranstaltungshotel buchen – entsprechende Hinweise finden Sie im Seminarablauf und im Anmeldeformular.

## Teilnahmebedingungen

### 1. Teilnahmebedingungen – Vertragsbestandteil

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

### 2. Allgemeines

An unseren Bildungsmaßnahmen können Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus teilnehmen; ein Anspruch auf Teilnahme besteht jedoch nicht.

Sofern die Veranstaltung vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) bzw. dem Senat von Berlin gefördert und als solche gekennzeichnet wird, gilt Folgendes: Zielgruppe der Förderung sind primär Fach- und Führungskräfte aus kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) der Tourismuswirtschaft und sekundär Fach- und Führungskräfte, die durch die Wahrnehmung öffentlicher Aufgaben oder als Mitarbeiterin/Mitarbeiter eines Verbandes oder sonstigen Einrichtung der Tourismuswirtschaft direkt oder indirekt Teil der touristischen Leistungskette sind. Diese Personen können zu **geförderten Kursgebühren** teilnehmen, sofern sie bzw. ihre Unternehmen **nicht**:

- Bundesbeamte oder Bundesbedienstete sind,
- unternehmensberatend oder schulend tätig sind bzw. werden wollen,
- in den letzten drei Steuerjahren De-minimis-Beihilfen in einem Gesamtvolumen von mehr als 200.000 € erhalten haben.

Weiterhin dürfen die Kursgebühren nicht ganz oder teilweise aus anderen öffentlichen Zuschüssen sowie Mitteln aus dem Europäischen Sozialfonds (ESF) finanziert werden (Kumulierungsverbot).

Auch diese, von der Förderung ausgeschlossenen, Personenkreise sowie solche, die nicht primäre oder sekundäre Zielgruppe der Förderung sind (z. B. Betriebe der Tourismuswirt-

schaft mit mehr als 250 Mitarbeitern oder mehr als 50 Mio. EUR Umsatz), können an den Kursen teilnehmen, und zwar zu **regulären, nicht geförderten Kursgebühren**.

Unseren Gerichtsstand haben wir am Vereinsitz.

### 3. Anmeldung, Datenschutz

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

Im Falle der Teilnahme zu geförderten Kursgebühren erhalten Sie von uns einen einseitigen Kurzfragebogen zu Ihrem Unternehmen/zu Ihrer Person inkl. einer Abfrage zu De-minimis-Beihilfen und verpflichten sich, diesen ausgefüllt und unterschrieben bei uns einzureichen. Wir sind verpflichtet, dem BAFA (Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle) die Anmelde-daten dieser Personen zu übermitteln, damit ihnen nach der Teilnahme eine De-minimis-Bescheinigung über die gewährte Beihilfe ausgestellt werden kann.

Die Bearbeitung der Anmelde-daten 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.

Sie haben die Möglichkeit, sich ausschließlich für eine Teilnahme zu geförderten Kursgebühren anzumelden. Sollten bei Ihnen die Voraussetzungen für eine geförderte Teilnahme nach Prüfung durch uns nicht bestehen, ist kein Vertrag zwischen Ihnen und dem DSFT zustande gekommen. Wir werden Sie schriftlich darüber informieren. Sie haben dann die Möglichkeit, sich zu den regulären, nicht geförderten Kursgebühren anzumelden.

#### 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 oder die nicht dem unter 2. definierten primären Teilnehmerkreis zugehören, 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 Eingangs 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/bei Nutzung des Frühbucherabatts 30 €.
- 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/bei Nutzung des Frühbucherabatts 30 €.
- 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.

##### 7. Veranstaltungsausfall

Wir behalten uns vor, die Veranstaltung wegen zu geringer Teilnehmerzahl, auch von Fach- und Führungskräften aus KMU der Tourismuswirtschaft (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 empfehlen Ihnen deshalb den Abschluss einer Seminar-Versicherung bei der Europäischen Reiseversicherung.

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.

## Stichwortverzeichnis

- Ä**ltere Zielgruppen..... 11  
Arbeitsrecht..... 55
- B**ankett ..... 36  
Barrierefreies Reisen..... 11  
Berufseinsteiger ..... 61  
Beschwerdemanagement..... 27, 69-71  
Besteuerung ..... 59  
Bewertungsportale ..... 27  
Bustouristik..... 9, 11
- C**ross-Marketing ..... 17
- D**estinationsmanagement..... 45, 51
- E**igenveranstaltungen ..... 18, 59  
Englisch ..... 72  
Eventmanagement..... 20, 36, 39
- F**acebook ..... 65  
Finanzierung ..... 17  
Firmenkundenakquise ..... 24  
Fotoworkshop ..... 23  
Fremdsprachen ..... 72  
Führungskompetenzen ..... 42, 44, 47-50, 52
- G**eschäftsreisende ..... 19  
Gruppenreisen ..... 9, 18
- H**ousekeeping ..... 40
- I**nnenmarketing..... 12  
Innovationsmanagement ..... 16  
Intensivseminar..... 61
- K**alkulation ..... 59  
Kommunikation ..... 28, 46, 70  
Konfliktmanagement..... 70
- Kongressgeschäft ..... 13, 19, 20, 36, 39  
Kooperation ..... 12, 17, 46  
Kundenbeziehung..... 69-71  
Kurkarte ..... 60
- L**andkreise..... 45
- M**arketing (allgemein)..... 14  
Medienarbeit..... 33, 34, 63, 64, 67  
Meldewesen ..... 60  
Messen ..... 35  
Mitarbeitereinsatz..... 37  
Mitarbeitergespräche ..... 42  
Mitarbeitermotivation..... 44, 47-49, 52  
Mobile Dienste ..... 66  
Mobiler Reiseverkauf ..... 22, 56

<b>Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	33, 34	<b>Schlagfertigkeitstraining</b> .....	28	<b>Veranstaltungsmanagement</b> .....	20, 36, 39
Online-Pressearbeit .....	34	Schreibwerkstatt.....	31	Vergütungsmodelle.....	53
Online-Recht .....	57	Selbstmanagement.....	41	Verkauf.....	22, 30
Online-Redaktion .....	63	Seniorenreisen .....	11	Versicherungsfragen.....	58
<b>Personalplanung</b> .....	37	Servicequalität .....	73, 74	Vertrieb .....	22, 26, 29
Pressearbeit .....	33, 34	Social Media .....	27, 57, 64-67	Virales Marketing .....	67
Projektmanagement .....	38	Speisekartengestaltung .....	32	<b>Weintourismus</b> .....	10
<b>Qualitätsmanagement</b> .....	73, 74	Spezialreiseveranstalter.....	21	<b>Yield-Management</b> .....	29
Quereinsteiger.....	61	Sponsoring .....	17	<b>Zeitmanagement</b> .....	41
<b>Reiserecht</b> .....	54, 56, 58	Steuern .....	59		
Reiseveranstaltung .....	18, 21, 59	Suchmaschinenmarketing .....	62		
Restaurant .....	16, 27, 32, 37, 52	<b>Tagestourismus</b> .....	15		
Rhetorik .....	43	Tagungsgeschäft .....	13, 19, 20, 36, 39		
		Telefontraining .....	25		
		Texten.....	31, 33, 34, 63		
		Tourismusförderung .....	45		
		Touristinformation.....	68		

## 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 15 Organisationen getragen und projektbezogen 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 2012 etwa 150 offene 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 Berlin finden zahlreiche Seminare auch an anderen Orten statt.

### Trägerschaft und Mitgliedsverbände

Allianz selbständiger Reiseunternehmen – Bundesverband e.V. (asr)  
Bundesverband der Campingwirtschaft in Deutschland e. V. (BVCD)  
Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft e. V. (BTW)  
Deutsche Gesellschaft für Tourismuswissenschaft e. V. (DGT)  
degefest e. V. – Verband der Kongress- und Seminarwirtschaft  
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)

### Unser Angebot

Das Deutsche Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V. organisiert und veranstaltet auch gern Inhouse-Seminare für Ihr Unternehmen/ Ihre Organisation. Mit mehr als 45 Jahren Erfahrung und zahlreichen Kontakten zu sehr guten Referenten und Trainern garantieren wir Ihnen eine ausgezeichnete Seminarqualität.

In den letzten drei Jahren hat das DSFT mehr als 100 Inhouse-Seminare mit insgesamt etwa 1.500 Teilnehmern zu verschiedensten Themen durchgeführt.

### Ihre Vorteile

Kurse, die in Ihrem Unternehmen, Ihrer Organisation oder Ihrer Region stattfinden, ermöglichen:

- Termine, Orte und Teilnehmerzusammensetzungen Ihrer Wahl
- maßgeschneiderte Seminarkonzepte (Inhalt, Programmpunkte und Ablauf)
- die Reduktion von Anfahrtszeiten und Reisekosten für die Teilnehmer

### Unsere Leistungen

Je nach Vereinbarung kann das DSFT folgende Leistungen erbringen:

- Konzeption von Seminaren, Trainings, Workshops und Tagungen
- Recherche, Buchung und Briefing der Dozenten/Trainer
- Veranstaltungsorganisation: Recherche und Buchung der Tagungsräume, -verpflegung und -technik
- Erarbeitung von Seminarunterlagen sowie zusätzlichen Leitfäden, Checklisten und Handlungsempfehlungen
- Konzeption und Organisation von Fachexkursionen und Rahmenprogrammen
- Administration der Teilnehmer

### Ansprechpartnerin

Anfragen für individuelle Angebote richten Sie bitte an Simone Mihlan ([simone.mihlan@dsft-berlin.de](mailto:simone.mihlan@dsft-berlin.de), Tel. 030 / 23 55 19 - 16).

## Das Team des DSFT



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



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



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



**Simone Mihlan**  
Stellvertretende Geschäfts-  
führerin, ServiceQualität  
Deutschland, Inhouse-Seminare  
Tel. 030 / 23 55 19-16  
simone.mihlan@dsft-berlin.de



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



**Gabriele Hartmann**  
Seminarorganisation  
und -organisation,  
Presse  
Tel. 030 / 23 55 19-15  
gabriele.hartmann@dsft-berlin.de



**Anja Peters**  
Seminarorganisation  
und -organisation,  
Internet  
Tel. 030 / 23 55 19-22  
anja.peters@dsft-berlin.de



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

Wir sind zertifiziert nach der  
ServiceQualität Deutschland  
Stufe I.

# Die Qualitätsoffensive ServiceQualität Deutschland



3.000 Q-Betriebe in Deutschland verbessern mit diesem branchenübergreifenden dreistufigen Qualitätsmanagementsystem die Dienstleistungsqualität in ihrem Unternehmen.

Nur wer ein hochwertiges und kundenorientiertes Angebot gewährleistet, sichert langfristig seinen Erfolg.

Das DSFT koordiniert die ServiceQualität Deutschland in Berlin und Hamburg.

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



A detailed map of Germany with several callout boxes pointing to various locations. The boxes contain text describing seminar features. The map shows major cities like Berlin, Hamburg, Frankfurt, Stuttgart, and Munich, along with a network of roads and rivers.

**kleine Seminargruppen**

**Intensiver  
Erfahrungsaustausch**

**Referenten aus der Praxis**

**sehr gutes Preis- /  
Leistungsverhältnis**

**in 14 Orten deutschlandweit**

Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V.  
Charlottenstr. 13  
10969 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)