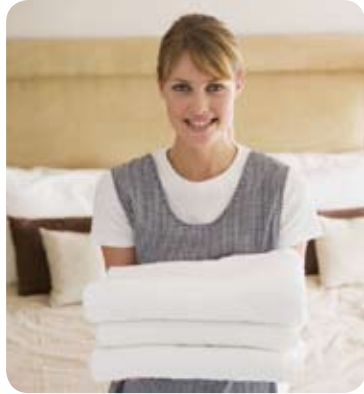


Programm Sommer/Herbst 2011



DSFT

Deutsches Seminar
für Tourismus
Berlin

Die Tourismusakademie

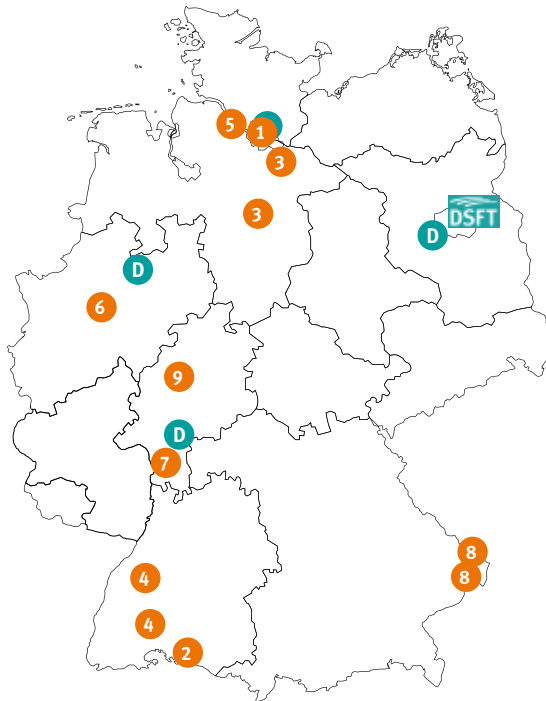
Veranstaltungsorte des DSFT

2011 veranstalten wir Seminare
u. a. in folgenden Orten:

Berlin
Bischofsreut
Celle
Darmstadt
Dortmund
Frankfurt/Main
Freudenstadt
Hamburg
Lüneburg
Marburg
Passau
Potsdam
Stade
Überlingen
Villingen-Schwenningen
Warendorf

DSFT-Seminare mit unseren
Kooperationspartnern:

- 1 DEHOGA Hamburg
 - 2 IHK Bodensee-Oberschwaben
und IHK Hochrhein-Bodensee
 - 3 IHK Lüneburg-Wolfsburg
 - 4 IHK Nordschwarzwald
 - 5 IHK Stade
 - 6 IHK zu Dortmund
 - 7 Martin-Behaim-Schule Darmstadt
 - 8 Universität Passau, CenTouris
 - 9 Bundesvereinigung Kanutouristik e. V.
(BKT)
- D** DSFT-Seminare



Impressum

Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e. V.
 Tempelhofer Ufer 23 - 24
 10963 Berlin
 Telefon: +49 (0)30 / 23 55 19 - 0
 Fax: +49 (0)30 / 23 55 19 - 25
 E-Mail: info@dsft-berlin.de
 Web: www.dsft-berlin.de
www.wissen.dsft-berlin.de

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.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

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
Seminarbeschreibungen	
• Marketing und Produktentwicklung	11
• Kommunikation, Verkauf und Vertrieb	40
• Management und Organisation	62
• Unternehmensstrategie und Führungskompetenz	71
• BWL und Recht	85
• Grundlagen- und Kmpaktseminare	99
• Online-Marketing und -Kommunikation	103
• Service und Kundenorientierung	115
• Seminare der ServiceQualität Deutschland	124
Allgemeine Informationen zu den Seminaren	127
Teilnahmebedingungen	128
Stichwortverzeichnis	130
Das DSFT stellt sich vor	132
Inhouse-Seminare	133
Das Team des DSFT	134

Seminarübersicht nach Themenbereichen

Marketing und Produktentwicklung		Seite
18.-19.05.	Komfort-Tourismus für 70plus-Gäste	11
26.-27.05.	Stadtführungen für Jugendliche	12
08.-09.06.	Reisebüro-Marketing	13
16.-17.06.	Gästeführungen barrierefrei	14
16.-17.06.	Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen	15
30.06.-01.07.	Zukunftsmarkt Tagungstourismus	16
07.07.	Marketing für kleine Hotels (Crash-Kurs)	17
11.07.	Erfolgreich mit Bio-Küchel!	18
12.07.	Weinverkauf im Restaurant	19
25.07.	Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen (Crash-Kurs)	20
08.09.	Reisebüro-Marketing (Crash-Kurs)	21
08.-09.09.	Innovationen im Gastgewerbe	22

Marketing und Produktentwicklung		Seite
12.-13.09.	Zielgruppe Tagestouristen	23
15.-16.09.	Erfolgreich als Spezialreiseveranstalter	24
26.09.	Gästebindung in der Hotellerie	25
04.10.	Erfolg durch kreative Gruppenreisen	26
04.-05.10.	Innovationsmanagement im Tourismus	27
13.10.	Barrierefreies Gastgewerbe	28
24.10.	Marketing für kleine Hotels (Crash-Kurs)	17
24.10.	Trend-Arrangements im Hotel	29
02.11.	Erfolg durch kreative Gruppenreisen	26
03.-04.11.	17. Forum Bus und Touristik: 70plus im Reisebus	30
14.-15.11.	Attraktionen inszenieren und vermarkten	31
17.11.	Erfolgreich als Tagungshotel	32

Marketing und Produktentwicklung		Seite
21.11.	Marktchance Gesundheitstourismus	33
22.11.	Cross-Marketing und Sponsoring (Crash-Kurs)	34
22.-23.11.	Tourismus rund ums Pferd	35
28.-30.11.	Forum Campingtourismus	36
28.11.	Familientourismus auf Erfolgskurs	37
29.11.	Kreative Kinderprogramme im Familientourismus	38
05.12.	Erfolgreich im Tagungsmarkt	39

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb		Seite
23.05.	How to reach the Germans?	40
24.05.	Kreatives Texten	41
07.06.	Yield-Management in der Hotellerie	42
08.06.	Erfolgreiche Messebeteiligung (Crash-Kurs)	43
20.-21.06.	Hard-Selling	44
22.06.	Brillante Geschäftskorrespondenz	45
06.07.	Telefontraining für das Gastgewerbe	46
14.-15.07.	Schreibwerkstatt für Werbetexte	47
24.-25.08.	Die Bankettabteilung als Profitcenter	48
29.08.	Erfolgreiche Messebeteiligung (Crash-Kurs)	43
29.08.	Online-Vertrieb in der Hotellerie	49
31.08.	Aktiver Verkauf am Empfang	50

Seminarübersicht nach Themenbereichen

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb		Seite
08.-09.09.	Pressearbeit online	51
14.09.	Aktiver Verkauf im Restaurant	52
14.09.	Das Vertriebsportfolio für die Hotellerie	53
26.-27.09.	Werbebriefe erfolgreich gestalten	54
10.10.	Attraktiv + effizient: Flyer, die überzeugen!	55
12.10.	Mobiler Reiseverkauf	56
25.10.	Yield-Management in der Hotellerie	42
10.11.	Firmenkundenakquise für Reisebüros	57
11.11.	Kreatives Texten	41
11.11.	Vertriebsmanagement für Reiseveranstalter	58
24.-25.11.	Hard-Selling	44
30.11.-01.12.	Schreibwerkstatt für Werbetexte	47

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb		Seite
08.-09.12.	Telefontraining	59
12.-13.12.	Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (Basiskurs)	60
14.-15.12.	Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (Aufbaukurs)	61
Management und Organisation		
30.06.	Personalplanung im Gastgewerbe	62
30.06.-01.07.	Zeit- und Selbstmanagement	63
23.09.	Eventmanagement für das Gastgewerbe	64
10.-11.10.	Optimierung im Housekeeping	65
11.10.	HACCP in der Praxis	66
13.10.	Professionelles Projektmanagement (Crash-Kurs)	67
21.10.	Personalplanung im Gastgewerbe	62
25.10.	Erfolgreiches Eventmanagement	68

Management und Organisation

Seite

05.12.	Optimierung im Housekeeping (Crash-Kurs)	69
05.-06.12.	Professionelles Projektmanagement	70
12.-14.12.	Zeit- und Selbstmanagement	63

Unternehmensstrategie und Führungskompetenz

06.-08.06.	Dialogische Rhetorik	71
04.-06.07.	Frauenpower!	72
14.-15.07.	6. Destinationsmanager-Seminar	73
29.08.	Mitarbeiterführung im Gastgewerbe	74
19.-20.09.	Erfolgreiche Durchsetzungsstrategien	75
21.09.	Rhetorisch überzeugen	76
21.-23.09.	Führen im Konflikt	77
06.10.	Umgang mit schwierigen Mitarbeitern	78

Unternehmensstrategie und Führungskompetenz

Seite

17.-18.10.	Besprechungen moderieren	79
09.-11.11.	Rhetorik – sicher und souverän vor Publikum	80
14.-16.11.	Gestern Kollege, heute Führungskraft	81
21.11.	Umgang mit schwierigen Mitarbeitern	78
21.-22.11.	Corporate Social Responsibility (CSR) in der Hotellerie	82
23.-25.11.	Mitarbeitergespräche führen	83
01.-02.12.	Grundlagen erfolgreicher Teamführung	84

Seminarübersicht nach Themenbereichen

BWL und Recht		Seite
19.-20.05.	Aktuelle Reiserechtsfragen	85
23.05.	Arbeitsrecht im Gastgewerbe	86
25.05.	Erfolgsabhängige Vergütung im Reisebüro	87
21.06.	Kalkulieren leicht gemacht!	88
28.06.	Unternehmenssteuerung durch Controlling	89
08.07.	Social Media und Recht	90
08.08.	Finanzierung im Gastgewerbe	91
30.-31.08.	Eigenveranstaltungen kalkulieren	92
15.09.	Budgetierung im Reisebüro	93
13.10.	Recht für Mobile Reiseverkäufer	94
14.10.	Controlling für Reiseveranstalter	95
14.10.	Social Media und Recht	90

BWL und Recht		Seite
19.-20.10.	Küche und Restaurant als Profitcenter	96
26.10.	Veranstaltungsrecht	97
07.11.	Arbeitsrecht im Gastgewerbe	86
08.11.	Ertragsorientierte Preispolitik in der Hotellerie	98
17.-18.11.	Eigenveranstaltungen kalkulieren	92
18.11.	Unternehmenssteuerung durch Controlling	89
Grundlagen- und Kompaktseminare		
23.-28.05.	Intensivseminar für Berufseinsteiger	99
17.-22.10.	Intensivseminar für Berufseinsteiger	99
08.-09.11.	Kompetente Leitung von Aktivreisen	100
10.-20.11.	Ausbildung zum Kanutouristiker & Qualitäts-Coach (auch in Modulen buchbar)	ab 101

Online-Marketing und -Kommunikation

Seite

23.06.	Online-Marketing für die Hotellerie	103
27.06.	Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)	104
28.06.	Praxisworkshop Social-Media-Tools	105
07.07.	Virale Kampagnen im Social Web	106
06.-07.06.	Audiovisuelle Medien im Tourismusmarketing	107
30.08.	Social Media im Gastgewerbe	108
15.09.	Grundlagen des Social-Media-Marketings	109
05.10.	E-Mail-Marketing (Grundlagenkurs)	110
12.10.	Grundlagen des Social-Media-Marketings	109
13.10.	Praxisworkshop Social-Media-Tools	105
24.10.	Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)	104
27.-28.10.	Basiswissen Online-Marketing	111

Online-Marketing und -Kommunikation

Seite

07.-08.11.	Online-Redaktion im Tourismus	112
21.11.	Suchmaschinenmarketing (Expertenforum)	113
08.12.	Mobile Dienste im Tourismus nutzen	114
09.12.	Virale Kampagnen im Social Web	106

Service und Kundenorientierung

06.06.	Gäste mit Handicap in der Hotellerie	115
27.-28.06.	Der richtige Umgang mit „schwierigen“ Kunden	116
01.-03.08.	Englisch für Touristiker	117
25.08.	Beschwerdemanagement (Crash-Kurs)	118
05.09.	Service und Dekoration im Gastgewerbe	119
19.09.	Service und Dekoration im Gastgewerbe	119
21.09.	Der richtige Umgang mit „schwierigen“ Kunden	120

Seminarübersicht nach Themenbereichen

Service und Kundenorientierung		Seite
27.-28.10.	Beschwerdemanagement	121
28.10.	Gäste mit Handicap in der Hotellerie	115
18.11.	Der moderne Knigge	122
23.11.	Der richtige Umgang mit „schwierigen“ Kunden	120
01.12.	Englisch für die Hotelrezeption	123

Seminare der ServiceQualität Deutschland		Seite
21.-22.06.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	124
04.-05.07.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	125
06.-07.09.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	124
12.-13.09.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	125
02.-03.11.	Ausbildung zum Qualitäts-Trainer	126
22.-23.11.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	125
24.-25.11.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	124

70plus im Reisebus und im Hotel – mit Leistung überzeugen!

70plus – ein lohnendes Marktsegment für Hotellerie und Reiseveranstalter! Jedoch sind Reisende im höheren Lebensalter zunehmend mobilitätseingeschränkt, weshalb Busfahrer, Reiseleiter und das Hotel- und Restaurantpersonal in den Bereichen Angebotsgestaltung, Ansprache, Service und Animation in der Lage sein sollten, jedem Gast innerhalb der sehr heterogenen Zielgruppe kompetent und mit dem richtigen Maß an Hilfestellung gegenüberzutreten. Im Seminar erfahren Sie, mit welchen Komfort- und Serviceangeboten Sie punkten und wie Sie von dem wachsenden Markt profitieren können!

Teilnehmer (max. 20)

Busfahrer/-innen, Reiseleiter/-innen, Reisebegleiter/-innen, Marketing- und Servicefachkräfte aus dem Gastgewerbe

Themen

- Ansprüche und Erwartungen der Zielgruppe 70plus
- Angebotsgestaltung
- Design für Alle
- Internet und Kommunikation
- Service-Tipps
- Umgang mit mobilitätseingeschränkten Gästen: Organisation und technische Hilfsmittel
- Animation und Freizeitgestaltung
- Best-Practice-Beispiele aus der Bustouristik und Hotellerie

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Komfort-Tourismus für 70plus-Gäste

Seminartermine

18. - 19.05.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: MP 11-102

Unterkunftsempfehlung: ibis Hotel Berlin Potsdamer Platz, EZ 86 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 15

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

Stadtführungen für Jugendliche

Seminartermine

26. - 27.05.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: MP 11-105

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

„Erlebnis statt Langeweile“ – jugendgerechte Stadtführungen

Jugendgruppen und Schulklassen sind für Reiseleiter, Stadtführer und Betreuer eine echte Herausforderung. Wie weckt man ihr Interesse, ohne dass Spaß, Gemeinschaftserlebnis oder Inhaltsvermittlung vernachlässigt werden? In diesem Seminar erfahren Sie, welche Stadterkundungsprogramme für „Teenies“ „trendy“ sind und wie Sie diese pädagogisch wertvoll und gleichzeitig erlebnisreich inszenieren sowie erfolgreich vermarkten.

Teilnehmer (max. 20)

Gästeführer/-innen, Fach- und Führungskräfte aus Tourismusorten, von Jugendorganisationen, Reiseveranstaltern und Incomingagenturen

Themen

- Die jugendgerechte Stadtführung – inhaltliche und didaktische Prinzipien
- Anforderungen an Stadtführer
- Aus- und Fortbildungen
- Schulklasse ist nicht gleich Schulklasse – Zielgruppenanalyse, Erfahrungen
- Programmentwicklung
- Was zeichnet einen guten Anbieter/ Veranstalter aus? – Maßgebliche Kriterien
- Wie erreicht man die Zielgruppe? – Marketing im Spannungsfeld zwischen Schülern, Betreuern und Lehrern

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Gruppenarbeit, Fachexkursion

Reisebüro-Marketing

Mit kleinem Budget große Wirkung erzielen

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Reisebüros

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

Seminartermine

08. - 09.06.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: MP 11-804

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Marketing und Produktentwicklung

Gästeführungen barrierefrei

Seminartermine

16. - 17.06.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: MP 11-104

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Stadterlebnis für Alle – Führungen für Touristen mit Handicap

Auch für mobilitätseingeschränkte, blinde, sehschwache und hörgeschädigte Urlauber sollten Gästeführungsprogramme angeboten werden. Konzept und Didaktik von Führungen bekommen aber auch angesichts älter werdender Gäste eine größere Bedeutung. Was Sie bei der Gestaltung, Organisation und Präsentation solcher Führungen beachten müssen und wie Sie geeignete Guides finden und schulen, erfahren Sie in diesem Seminar

Teilnehmer (max. 20)

Gästeführer/-innen, Wanderführer/-innen, Reiseleiter/-innen, Fach- und Führungskräfte aus touristischen Unternehmen und Freizeiteinrichtungen

Themen

- Bedeutung der Gästeführung
- spezielle Ansprüche der Zielgruppe
- Umsetzung in ein Führungskonzept
- Auswahl und Schulung der Gästeführer
- technische Unterstützungsmöglichkeiten
- Marketing und Kommunikation
- rechtliche Fragen

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop, Fachexkursion

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

Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen

Seminartermine

16. - 17.06.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: MP 11-138

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Marketing und Produktentwicklung

Zukunftsmarkt Tagungstourismus

Seminartermine

30.06. - 01.07.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: MP 11-111

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

E-Mail: alexandra.stern@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

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

Marketing für kleine Hotels (Crash-Kurs)

Seminartermine

07.07.2011 | Lüneburg (Niedersachsen)
169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-134 **3**

24.10.2011 | Hamburg
169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-130 **1**

Information & Beratung

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

Erfolgreich mit Bio-Küche!

Seminartermine

11.07.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-128

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Bio-Gastronomie ohne Öko-Klischee

Bio boomt, nicht zuletzt wegen der erhöhten Sensibilität der Verbraucher. Daher erwarten auch Ihre Gäste vermehrt Speisen und Getränke in ökologisch einwandfreier Qualität. Dies ist eine große Chance, Ihr Haus mit einer bio-inspirierten Speisekarte zu profilieren und zudem ein Vertrauensverhältnis zu Ihren Gästen zu schaffen. Entdecken Sie die Bio-Gastronomie und lernen Sie von einer Inhaberin eines Bio-Hotels und Bio-Restaurants, wie Sie diesen Trend effektiv für sich nutzen!

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

- Voraussetzungen und Anforderungen
- Einkauf und Qualitätssicherung der Produkte
- Kooperationspartner und Netzwerkbildung
- Zertifizierungen und Gütesiegel – wozu?
- Auswirkungen auf den Umsatz
- Zielgruppen
- ganzheitliche konzeptionelle Umsetzung – von der Küche über die Einrichtung bis hin zur Unternehmensphilosophie
- Perspektiven für die zeitgemäße Gastronomie

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Weinverkauf im Restaurant

Vom Rebstock auf den Tisch!

Mit einer guten Weinempfehlung zu den Speisen begeistern Sie nicht nur Weinliebhaber, sondern steigern auch Ihren Umsatz. Dieser Kurs vermittelt Ihnen vertiefende Kenntnisse für die Weinkultur im Restaurant. Sie erhalten Informationen zu allen wichtigen Rebsorten, zur Weinqualität und zur Harmonie bei der Speisenfolge sowie Hinweise zur Kalkulation und Gestaltung der Weinkarte. Das Seminar schließt mit einer professionellen Weinverkostung, die Ihnen zeigt, wie Sie Wein erlebbar machen können und damit eine verkaufsfördernde Atmosphäre schaffen.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

- Rebsorten und sortentypische Geschmacksmerkmale
- Inhaltsstoffe des Weins und ihre Bedeutung
- Aufbau und Kalkulation Ihrer eigenen Weinkarte
- wesentliche Bestimmungen des Weingesetzes
- Was ist bei der Lagerung zu beachten?
- der perfekte Weinservice
- „Weintrinker-Typen“

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung, Weinprobe

Seminartermine

12.07.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-126

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Marketing und Produktentwicklung

Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen (Crash-Kurs)

Seminartermine

25.07.2011 | Hamburg

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-113

1

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Chancen für kleine und mittlere Hotels im Busreisesegment

Busreisende sind eine anspruchsvolle und lohnende Zielgruppe für die Hotellerie. Im Seminar diskutieren Sie mit einem Experten, wie Sie diesen Markt erschließen, Ihr Angebot flexibel erweitern und die Saison mit Busreisegästen verlängern können. Erfahren Sie, wie zufriedene Busreisende Ihr Haus mit Sicherheit weiterempfehlen und Ihnen neue Kunden bringen!

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie

Themen

- Struktur des Busreisemarktes
- Ansprüche der Reisenden
- zielgruppenspezifische Angebote und maßgeschneiderte Serviceleistungen
- Kalkulation
- Vertrieb und Akquise
- Anforderungen an den Internetauftritt
- Zusammenarbeit mit Busreiseveranstaltern und Destinationen

Methoden

Vortrag, Präsentation von Beispielen, Diskussion

Mit kleinem Budget große Wirkung erzielen

Viele Reisebüros verfügen über vergleichsweise geringe Mittel für das Marketing. Dennoch sind regelmäßige Marketing- und Vertriebsmaßnahmen auch für kleine und mittelständische Betriebe unerlässlich, um neue Kunden zu gewinnen und bestehende Kundenbeziehungen zu vertiefen. Das Seminar zeigt, wie Sie Ihre Marketingaktivitäten strategisch planen und vorhandene Budgets effizient nutzen.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte von Reisebüros

Themen

- Analyse der eigenen Marketingsituation
- Wettbewerbsvorteile erkennen und nutzen
- Erfolgsfaktor Zielgruppenorientierung
- Marketinginstrumente für Mittelständler
- Vertriebs- und Verkaufsförderungsmaßnahmen
- Kreativität im Marketing: kleines Budget – große Wirkung

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Reisebüro-Marketing (Crash-Kurs)

Seminartermine

08.09.2011 | Darmstadt (Hessen)

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-132

7

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Marketing und Produktentwicklung

Innovationen im Gast-gewerbe

Seminartermine

08. - 09.09.2011 | Berlin

339 €* | Seminar-Nr.: MP 11-125

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 88 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

E-Mail: 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

- Aktuelle Konsum- und Genusstrends
- Markt- und Mitbewerberanalyse
- Ideen strukturieren, beurteilen, auswählen und tatkräftig umsetzen
- Besichtigung und Bewertung von Best-Practice-Beispielen
- Umsetzung ins Marketing

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Workshop, Trendtour

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. Lernen Sie im Seminar, attraktive Angebote für diese wichtige Zielgruppe zu schaffen und strategische Partnerschaften zu bilden! Erfolgreiche Praxisbeispiele zeigen, wie Sie die Bedürfnisse von Tagesgästen in Ihrer Destination erfüllen und damit mehr Umsatz generieren.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Zielgruppe Tagestouristen

Seminartermine

12. - 13.09.2011 | Berlin

299 € | Seminar-Nr.: MP 11-108

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Erfolgreich als Spezial- reiseveranstalter

Seminartermine

15. - 16.09.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: MP 11-808

Unterkunftsempfehlung: fjord hotel berlin,
EZ 86,50 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Anja Peters

Telefon: 030 / 23 55 19-22

E-Mail: anja.peters@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

„Bis zum nächsten Mal!“ Erfolgreiche Gästebindung

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

Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus der Hotellerie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

Gästebindung in der Hotellerie

Seminartermine

26.09.2011 | Hamburg

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-123

1

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

Erfolg durch kreative Gruppenreisen

Seminartermine

04.10.2011 | Überlingen (Baden-Württemberg)
169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-806 **2**

02.11.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-110

Information & Beratung

Karen Brandt
Telefon: 030 / 23 55 19-19
E-Mail: karen.brandt@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 vertriebt, erfahren Sie in diesem Seminar.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte von Reiseveranstaltern, Reisebüros und Verkehrsträgern

Themen

- Zielgruppen – Reismotive 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

Von der Ideenfindung bis zur Produkteinführung

Mit innovativen Produkten, Angeboten und Dienstleistungen können Sie sich im Wettbewerb besser behaupten, sie sind attraktiv für Gäste und Mitarbeiter. Im Seminar erfahren Sie, wie Sie mit gezieltem Innovationsmanagement, effizienten Methoden und Kreativität neue Angebote entwickeln und in den Markt einführen. So können Sie Dienstleistungen verbessern, Entwicklungsprozesse in Betrieben und Destinationen beschleunigen und Risiken minimieren.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

- Warum innovativ sein?
- Ideen fallen nicht vom Himmel: Kreativprozesse und Ideenfindungstechniken
- Sei anders! Innovative Marketing- und Crossmarketing-Ideen
- Kreativ- und Innovationsworkshop: Ideen „verkaufen“
- von der Idee zur Innovation
- Risiken einschätzen und minimieren: Marktforschung und Testläufe
- kreative Ansätze in der Preispolitik zur Produkteinführung
- Vernetzung: richtige Partner finden

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Innovationsmanagement im Tourismus

Seminartermine

04. - 05.10.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: MP 11-127

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

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

Marketing und Produktentwicklung

Barrierefreies Gastgewerbe

Seminartermine

13.10.2011 | Celle (Niedersachsen)

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-718 3

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Mehr Service und Komfort in Hotellerie und Gastronomie

Für 10% der Bevölkerung sind barrierefreie Angebote zwingend erforderlich, für 30% hilfreich – komfortabel sind sie für alle! Auch angesichts älter werdender Gäste bekommt Barrierefreiheit eine immer größere Bedeutung. Im Seminar erfahren Sie, warum Qualitätskriterien wichtig sind und mit welchen Komfort- und Serviceangeboten Sie punkten können. Ob in Hotellerie oder Gastronomie – stellen Sie Ihr Marketing jetzt um und profitieren Sie von der wachsenden Zielgruppe!

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

- spezielle Ansprüche der heterogenen Zielgruppe
- Einschränkungen in Mobilität und Aktivität
- Anforderungen an Infrastruktur und Service – Umsetzung in passende Angebote und Dienstleistungen
- die richtige Ansprache – Kommunikation und Vertriebskanäle
- Beispiele aus Hotellerie und Gastronomie

Methoden

Vortrag, Diskussion

Entwicklung und Vermarktung kreativer Pauschalangebote

Mit originellen Pauschalen können Sie neue Kundengruppen gewinnen, Stammgäste begeistern sowie Auslastung und Umsatz Ihres Hotels steigern. Doch welche Themen und Inhalte eignen sich für marktfähige Arrangements? Und wie werden Pauschalen gewinnbringend kalkuliert? In einem Workshop entwickeln Sie kreative Ideen für zielgruppengerechte Arrangements und deren Vermarktung. Sie werden staunen, welche Möglichkeiten es gibt!

Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus der Hotellerie

Themen

- Arrangement-Trends erkennen und nutzen
- (Weiter-)Entwicklung eigener Ideen
- Pauschalen gewinnbringend kalkulieren
- Arrangements zielgruppenorientiert vermarkten
- was bei der Zusammenarbeit mit externen Partnern beachtet werden sollte
- Einblick in das Reiserecht: Wann ist man Reiseveranstalter?

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Trend-Arrangements im Hotel

Seminartermine

24.10.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-118

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

17. Forum Bus und Touristik: 70plus im Reisebus

Seminartermine

03. - 04.11.2011 | Potsdam (Brandenburg)
339 €* | Seminar-Nr.: MP 11-109
Unterkunftsempfehlung: Arcona Hotel am
Havelufer, EZ 73 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

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

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 Reise Wünsche und Ansprüche! Welche das sind und wie Sie diese als Busunternehmer, Destination oder Hotelier erfüllen können, zeigt das 17. 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. 30)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

- Der Markt „Zielgruppe 70plus“
- Differenzierung von Kundengruppen und Ansprüchen
- Produktentwicklung: „Weg von 08/15!“
- Kundenansprache
- Kommunikation und Vertriebskanäle
- Urlaub ohne Grenzen: barrierefreie Angebote
- Kooperation zwischen Busreiseveranstaltern, Leistungsträgern und Tourismusregionen: Notwendigkeit, Chancen und Probleme

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop, Fachexkursionen

Das A und O touristischer Attraktionen

Erlebniswelten, Freizeiteinrichtungen, Museen und Schlösser sind oft wichtige Anziehungspunkte für Touristen, speziell im ländlichen Raum. Doch die Kundenansprüche und der Wettbewerbsdruck steigen. Um sich aus der Masse abzuheben, bedarf es interessanter Angebote, innovativer Ideen und besonderem Service. Das Seminar zeigt Anbietern und Betreibern touristischer Attraktionen, wie sie diese besser inszenieren und vermarkten.

Teilnehmer (max. 20)

Anbieter und Betreiber touristischer Attraktionen

Themen

- Einführung in das Thema „touristische Attraktionen“: Was sind touristische Attraktionen?
- Zielgruppen und Erwartungen der Gäste
- Potentiale und Empfehlungen
- Vernetzung
- Inszenierung von Erlebnissen
- Ideen für innovative Angebote und deren Vermarktung
- Marketing und Vertrieb in der Praxis

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Attraktionen inszenieren und vermarkten

Seminartermine

14. - 15.11.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: MP 11-106

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

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

Marketing und Produktentwicklung

Erfolgreich als Tagungshotel

Seminartermine

17.11.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-121

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Professionell und gastorientiert im Tagungsgeschäft

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

Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Präsentation von Fallbeispielen

Produktentwicklung im Gesundheitstourismus

Auch ohne umfassende eigene Gesundheits- oder Wellnessinfrastruktur können Sie im wachsenden Segment des Gesundheitstourismus erfolgreich sein. Der Schlüssel liegt in der Kooperation und Vernetzung mit medizinisch-therapeutischen Leistungsträgern. In diesem Seminar lernen Sie den differenzierten Gesundheitstourismus-Markt sowie wesentliche Bausteine attraktiver Angebote kennen. Sie identifizieren potentielle Partner und erhalten Anregungen, wie man eine Kooperationskultur aufbaut und Synergieeffekte schafft.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Beherbergungsbetrieben

Themen

- Ergebnisse und Handlungsempfehlungen aus dem DTV-Projekt „Innovativer Gesundheitstourismus in Deutschland“
- indikationsorientierte Beherbergung, z. B. Diabetikerhotels, Mehrgenerationen-Hotels, Allergiker-Unterkünfte
- präventionsorientierte Angebote, z. B. Stressbewältigung, Bewegung
- Nutzung und Einbindung der Landschaft
- Kooperationsformen und Vernetzung
- Bedeutung von Online-Coaching und Tele-Medizin

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Marktchance Gesundheitstourismus

Seminartermine

21.11.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-139

Information & Beratung

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

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

Marketing und Produktentwicklung

Cross-Marketing und Sponsoring (Crash-Kurs)

Seminartermine

22.11.2011 | Passau (Bayern)

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-131

8

Information & Beratung

Anja Peters

Telefon: 030 / 23 55 19-22

E-Mail: anja.peters@dsft-berlin.de

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

Tourismus rund ums Pferd

Neue Trends im Reittourismus: Erlebnis- hungerige und Ü30-Reiter

„Tourismus rund ums Pferd“ ist ein wichtiger, häufig unterschätzter Markt. Welche Voraussetzungen müssen Pensionen, Ferienanlagen, Bauernhöfe und Reitschulen erfüllen, um sich erfolgreich im Reittourismus zu etablieren? Wie gelingt es, mehr Reiturlauber und Pferdeinteressierte in die Region und die Betriebe zu locken? Im Seminar erfahren Sie, wie Sie sich auf diese Zielgruppe einstellen und Ihren Betrieb erfolgreich vermarkten. Praxisbeispiele zeigen die erfolgreiche Ansprache der Reittouristen sowie den Umgang mit neuen Medien (GPS, facebook, etc.).

Teilnehmer (max.20)

Inhaber/-innen und Betreiber/-innen von Ferien-/Bauern-/Pferdehöfen sowie Pensionen, Hotels und Reitanlagen; Fach- und Führungskräfte von reiterlichen Vereinigungen

Themen

- Marktüberblick zum und Trends im Reittourismus
- Zielgruppenanalyse
- Konzepte zur Angebotserstellung und Vermarktung
- Best-Practice-Beispiele aus den „Pferdeländern“
- kooperatives Marketing in den Regionen
- Qualitätssicherung in den Betrieben
- rechtliche Grundlagen für Pferdetourismus-Betriebe
- Bedeutung von Geländereiten und Reitwegen
- Pferdeveranstaltungen

Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop, Fachexkursion

Seminartermine

**22. - 23.11.2011 | Warendorf
(Nordrhein-Westfalen)**

299 €* | Seminar-Nr.: MP 11-140

Unterkunftsempfehlung: Ringhotel Mersch,
EZ 81 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Forum Campingtourismus

Seminartermine

28. - 30.11.2011 | Berlin

399 €* | Seminar-Nr.: MP 11-122

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

Forum Campingtourismus: Neue Trends und Entwicklungen

Camping ist unstrittig eine der wichtigsten Beherbergungsformen für Touristen in Deutschland. Wie können Sie durch erfolgreiches Zielgruppenmarketing und attraktive Produktgestaltung Neucamper für sich gewinnen und Auslandsmärkte erobern? Im Seminar diskutieren Sie mit Experten und Praktikern über Trends, innovative Angebote in Campingbetrieben, Pauschalreiserecht, Suchmaschinenoptimierung und den Einsatz von Facebook, Twitter & Co. für ein erfolgreiches Marketing.

Teilnehmer (max. 25)

Fach- und Führungskräfte aus Campingunternehmen sowie Tourismusorten und -regionen

Themen

- Trends und neue Geschäftsideen
- professionelles Zielgruppenmarketing
- zielgruppenspezifische Produktentwicklung
- Pauschalreiserecht
- Ihr Internetauftritt: nutzerfreundlich und suchmaschinenoptimiert
- Web 2.0
- Überblick zu Online-Buchungssystemen
- Energieeffizienz und Einsatz erneuerbarer Energien

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Was Eltern und Kinder im Urlaub glücklich macht!

Der Trend zum Urlaub im eigenen Land ist ungebrochen. Vor allem Familien schätzen die Auszeit in der nahen Umgebung für den Kurztrip zwischendurch, aber auch für den großen Jahresurlaub. Was erwartet diese Zielgruppe von einem familienfreundlichen Urlaub? Im Seminar diskutieren Sie, welche Voraussetzungen erfüllt sein sollten, um die Zielgruppe Familien als Kunden zu gewinnen und zu halten.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie, von Campingplätzen und aus Jugendherbergen, aus Tourismusorten, -städten und regionalen Tourismusorganisationen

Themen

- Welches Potential birgt die Zielgruppe Familien? – Trends und Zahlen
- Was heißt eigentlich familienfreundlich?
- Grundlagen bei der Hardware
- „softe“ Faktoren, mit denen man Eltern und Kinder begeistern kann
- Vorstellung von Marketingkooperationen, Familienclubkonzepten etc.
- Erarbeitung des eigenen USP

Methoden

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

Familiientourismus auf Erfolgskurs

Seminartermine

28.11.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-133

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Kreative Kinderprogramme im Familientourismus

Seminartermine

29.11.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-135

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Betreuungskonzepte für Kinder und Jugendliche

Sie sind ein familienfreundlicher Betrieb oder eine familienfreundliche Region und möchten Ihre Gäste mit einem kreativen, zuverlässigen und sicheren Kinderprogramm begeistern? Im Seminar erhalten Sie wertvolle Tipps und Handlungsempfehlungen für die Personalakquisition, die räumliche Gestaltung und die Programmerstellung.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie, von Campingplätzen und aus Jugendherbergen, aus Tourismusorten, -städten und regionalen Tourismusorganisationen

Themen

- Räumliche Voraussetzungen
- Wie finde ich die passenden Mitarbeiter?
- Programmerstellung, -gestaltung und -zeiten
- Gruppengröße und Aufsichtspflicht
- Sicherheitsvorkehrungen und rechtliche Aspekte
- Kostenanalyse

Methoden

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

Tagungs- und Seminarkunden gewinnen und langfristig binden

Tagungs- und Seminargäste verweilen den ganzen Tag im Haus und erwarten besondere Aufmerksamkeit, intensive Betreuung sowie hohe Servicequalität. Um diese anspruchsvolle Aufgabe erfolgreich zu bewältigen, sollten Anbieter die Besonderheiten des Marktes kennen. Das Seminar vermittelt, was der Tagungsgast und die Veranstaltungsleitung von der Soft- und Hardware eines Hauses erwarten und welche Veränderungen es im Tagungseinkauf gibt. Sie erarbeiten einen individuellen Maßnahmenplan, um Ihr Tagungsgeschäft zu professionalisieren.

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

- Die wichtigsten Veranstaltungsarten
- Ansprüche und Bedürfnisse der Tagungsgäste und Organisatoren
- wichtige Bestandteile in AGBs und Verträgen
- Besonderheiten und Anforderungen von Veranstaltungseinkäufern
- neue Abrechnungswege: Central Billing und die Zusammenarbeit mit Dienstleistern, American Express, Airplus
- neue Service- und Pauschalangebote
- Vertriebssysteme und Social-Media-Marketing im Tagungsmarkt

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Erfolgreich im Tagungsmarkt

Seminartermine

05.12.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: MP 11-136

Information & Beratung

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

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

How to reach the Germans?

Seminartermine

23.05.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-213

Information & Beratung

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

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

Mehr Gäste durch erfolgreiche Kommunikation

Das Seminar vermittelt eine strukturierte Vorgehensweise, um erfolgreich Kommunikationskampagnen zu erstellen. Impulsreferate und ausgewählte Best-Practice-Beispiele zeigen Ihnen, wie Sie Ihren Werbeerfolg plan- und berechenbar gestalten. In Gruppen erarbeiten Sie einzelne Kampagnenschritte, die Sie gemeinsam in einer Abschlussrunde evaluieren.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

- Methode 743 – Grundlagen erfolgreicher Kampagnen
- Erstellung Ihres Produktsteckbriefes
- Welches Erlebnisversprechen gibt Ihr Produkt dem Kunden?
- Briefings, die Ideen auslösen
- Kommunikationsziele eindeutig formulieren
- Welche Kommunikationskanäle sind für welchen Zweck geeignet – und was ist mit Social Media?
- zu erwartender Rücklauf pro Mediagattung

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Gruppenarbeit, Diskussion

Kreatives Texten

Mit Sprache Emotionen wecken

Gute Texte sind kein Zufallsprodukt. Was aber macht einen ansprechenden und „pfiifigen“ Text aus? In diesem Seminar geht es um die kreative Wortwahl und individuelle Textgestaltung. Sie erfahren, was einen Text interessant macht und welche Fehler dazu führen, dass der Leser sich langweilt. Machen Sie sich Schreibtechniken zu Nutze und nehmen Sie wertvolle Tipps und Anleitungen für überzeugende Broschüren, griffige Mailings und treffende Anzeigentexte mit nach Hause.

Teilnehmer (max. 16)

Mitarbeiter/-innen aus allen Bereichen des Tourismus, die für das Verfassen von Texten zuständig sind

Themen

- Spielregeln für das Texten: Wirkung der Wörter, überzeugende Kommunikationsstrategien
- Anleitung zur Ideenfindung
- Slogans entwickeln
- Texte entwerfen: Anzeigen, Werbung, Mailings und Broschüren
- Anleitung zur Schlusskorrektur: Aussagen und Texte überprüfen und druckreif gestalten

Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

Seminartermine

24.05.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-215

11.11.2011 | Villingen-Schwenningen (Baden-Württemberg)
169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-216 4

Information & Beratung

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

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Yield-Management in der Hotellerie

Seminartermine

07.06.2011 | Dortmund (Nordrhein-Westfalen)
169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-231 **6**

25.10.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-227

Information & Beratung

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

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, Einzel- und Gruppenarbeit

Von der Planung bis zur Dokumentation

Touristische Fach- und Endkundenmessen sind ein wichtiger Bestandteil im Marketing-mix. Ein Messeauftritt kostet jedoch viel Geld und sollte daher gut organisiert werden.

Außerdem stehen Sie auf Messen im direkten Wettbewerb mit anderen Anbietern – wie also ziehen Sie die Aufmerksamkeit der Besucher auf sich? Im Seminar erfahren Sie unter anderem, wie Sie potentielle Kunden erfolgreich ansprechen, Verkaufsgespräche effizient führen und Ihren Messeauftritt optimal nachbereiten.

Teilnehmer (max. 16)

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

Themen

- Mitarbeiterauswahl und -schulung: 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

08.06.2011 | Überlingen (Baden-Württemberg)
169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-209 **2**

29.08.2011 | Hamburg
169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-201 **1**

Information & Beratung

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

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Hard-Selling

Seminartermine

20. - 21.06.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: KV 11-230

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

24. - 25.11.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: KV 11-217

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

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 Verhandlungsegoismus 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

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Brillante Geschäftskorrespondenz

Seminartermine

22.06.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-214

Information & Beratung

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

Schriftliche Angebote wirkungsvoll formulieren!

Im Gastgewerbe oder Tagungsgeschäft sind viele Angebote zu schreiben. Mit veralteten und umständlichen Formulierungen überzeugen Sie im Wettbewerb nicht mehr! Deshalb lernen Sie in diesem Workshop die Erfolgsfaktoren moderner, effektiver und kundenorientierter Angebote kennen. Mit einem prägnanten und zum jeweiligen Anlass passenden Briefstil werden Sie Interesse wecken, mehr Aufträge gewinnen und in guter Erinnerung bleiben.

Teilnehmer (max. 16)

Mitarbeiter/-innen aus dem Gastgewerbe, dem Tagungs- und Veranstaltungsbereich und von Incoming-Agenturen

Themen

- Briefe ansprechend formulieren und optisch wirkungsvoll gestalten
- aktuelle DIN-Normen und Grammatikregeln
- Analyse und Verbesserung von Teilnehmerbeispielen
- Optimierung des Angebotsmanagements
- Muster und Checklisten

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Telefontraining für das Gastgewerbe

Seminartermine

06.07.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-222

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Professionell telefonieren – die Hotline zum Gast

Professionelles Telefonieren unterstützt Ihre Marketing- und Vertriebsbemühungen. Jedes Telefonat bietet die Chance, den eigenen Betrieb zu präsentieren, Produkte und Leistungen zu verkaufen. In diesem Workshop üben Sie, am Telefon zielgerichtet zu informieren, zu beraten und gleichzeitig zum Kauf bzw. zur Buchung zu animieren.

Teilnehmer (max. 18)

Fachkräfte im Vertrieb und Verkauf aus dem Gastgewerbe

Themen

- Grundlagen der Kommunikation
- Telefonservice – eine Dienstleistung
- Professionelles Verhalten am Telefon – von der Begrüßung bis zur Verabschiedung
- Regeln für eine lebendige Rhetorik
- aktives Zuhören
- Entwicklung von Fragekompetenz
- Formulierungshilfen für die Praxis

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

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

14. - 15.07.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: KV 11-232

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

30.11. - 01.12.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: KV 11-221

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Die Bankettabteilung als Profitcenter

Seminartermine

24. - 25.08.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: KV 11-208

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

E-Mail: 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

Strategien und Systeme für erfolgreiche Online-Reservierungen

Heutzutage erfolgen die meisten Hotelbuchungen über Internetportale und hoteleigene Homepages. Wer also lediglich ein Kontaktformular für die E-Mail-Anfrage bietet oder nur über dritte Vertriebspartner buchbar ist, verschenkt Umsatz oder zahlt unnötige Vertriebskosten bzw. Provisionen. Je nach Zielgruppe, Größe, Lage und Art des Hauses bieten sich unterschiedliche Systeme und Vertriebspartner an. Dieses Seminar verschafft Klarheit über die Welt der elektronischen Distributionssysteme, zeigt die Konditionen auf und vermittelt aktuelles Wissen zur Überprüfung und Weiterentwicklung der eigenen Strategie.

Teilnehmer (max. 20)

Führungskräfte aus Reservierung und Verkauf aus der Hotellerie, die Grundkenntnisse in der Reservierung und Preisgestaltung besitzen

Themen

- elektronische Buchungen: Überblick und Strategie für jede Zielgruppe und jede Hotelgröße
- Multikanalverkauf und Preisvergleiche
- die wichtigsten Vertriebs- und Buchungsplattformen und ihre unterschiedlichen Geschäftsmodelle
- optimale Pflege als Voraussetzung für den erfolgreichen Verkauf
- Erstellung eines Anforderungsprofils für Reservierungssysteme, Buchungsmaschinen und Schnittstellen

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Online-Vertrieb in der Hotellerie

Seminartermine

29.08.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-233

Information & Beratung

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

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Aktiver Verkauf am Empfang

Seminartermine

31.08.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-224

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Up-selling – Kategorien erfolgreich verkaufen

Viele Hotels bieten ihren Gästen eine breite Auswahl an Zimmern in unterschiedlichen Preisklassen an. So können sie auf individuelle Bedürfnisse der Gäste eingehen und ihren Umsatz steigern. Aufgabe der Reservierungs- und Rezeptionsmitarbeiter ist es, durch geschickten Verkauf eine optimale Auslastung zu erzielen. Im Seminar lernen Sie Frage-techniken und Argumente für eine gast- und verkaufsorientierte Ausdrucksweise und den erfolgreichen Verkauf verschiedener Zimmerkategorien kennen.

Teilnehmer (max. 18)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie

Themen

- Wahrnehmen verschiedener Gästetypen und ihrer Bedürfnisse
- die häufigsten Fehler in der Reservierungsannahme
- Definition und Beschreibung von Zimmerkategorien
- Erstellen eines Argumentationsrasters für verschiedene Kategorien
- Techniken zum Angebot und Verkauf hochpreisiger Zimmerkategorien

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Pressearbeit online

Einsatz von Online-Medien in der Pressearbeit

Zeit ist knapp – auch in Redaktionen. E-Mail, Internet und digitale Fotos ermöglichen einen schnellen und unkomplizierten Informationsaustausch und werden deshalb von Journalisten sehr geschätzt. Doch sollten Mails nicht als „preiswerter Briefumschlag“, sondern als eigenständiges Medium eingesetzt werden. Im Seminar lernen Sie die inhaltlichen, formalen und rechtlichen Kriterien beim Einsatz von Online-Medien kennen und setzen in praktischen Übungen die gewohnte „klassische“ Pressearbeit in Online-Pressearbeit um.

Teilnehmer (max. 16)

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

Themen

- Einsatz von Online-Medien in der Pressearbeit – was ist inhaltlich, formal und technisch zu beachten?
- Texten und Gestalten von Pressemeldungen für Online-Medien
- Vertriebswege
- Bildauswahl
- Nutzung von Bilddatenbanken
- rechtliche Grundlagen für den Versand von Pressemeldungen und Newslettern

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Seminartermine

08. - 09.09.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: KV 11-219

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Aktiver Verkauf im Restaurant

Seminartermine

14.09.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-225

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Wie kommt der Gast auf den Geschmack?

Nur die Verbindung von gutem Service und aktivem Verkauf hält ein Restaurant auf Erfolgskurs: Guter Service ist das Lenkrad – der Verkauf der Speisen und Getränke der Motor. Im Seminar wird gezeigt, wie Sie durch souveränes Auftreten, geschickte Fragestellung und ansprechende Rhetorik den Gast in seiner Entscheidung positiv beeinflussen können. Sie üben, dem Gast die Speisen und Getränke Ihrer Karte „schmackhaft“ zu machen, um Ihren Umsatz zu steigern.

Teilnehmer (max. 18)

Fach- und Führungskräfte aus dem Gastgewerbe

Themen

- Service und Einstellung des Mitarbeiters
- Verkaufstools und Produktkenntnisse
- Rhetorik und Fragetechniken
- Verkaufschancen erkennen und Verkaufshilfen gezielt einsetzen
- Verkaufstechniken

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Vertriebswege, Markttransparenz und Impulse

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Das Vertriebsportfolio für die Hotellerie

Seminartermine

14.09.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-738

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Werbebriefe erfolgreich gestalten

Seminartermine

26. - 27.09.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: KV 11-308

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Mit Directmailings Kunden gewinnen und binden

Im Tourismus verkaufen Sie Dienstleistungen und Produkte, die erklärungsbedürftig und emotional geprägt sind. Werbebriefe eignen sich hierzu wie kein anderes Medium – vorausgesetzt, sie werden professionell gestaltet und gezielt sowie kostengünstig vertrieben. Im Seminar erfahren Sie, worauf es bei der Verkaufsförderung mittels Werbebriefen wirklich ankommt. Sie üben, eine Werbebrief-Aktion so zu entwickeln, dass sie Stammkunden und Interessenten überzeugen.

Teilnehmer (max. 18)

Fachkräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

- Möglichkeiten und Kosten von Directmailings
- die richtige Adressenauswahl
- der beste Zeitpunkt für den Versand
- Welche Botschaften will ich vermitteln?
- Aufbau eines Werbebriefs
- überzeugende Formulierungen
- Was gehört alles zum Directmailing-Package?
- Analyse von Beispielen aus der Praxis
- Planung und Umsetzung einer Directmailing-Aktion

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung, Fachexkursion

Grundlagen der professionellen Flyer-gestaltung

Flyer sind eines der beliebtesten Werbemittel, weil Druck und Verteilung sehr günstig sind. Doch sie sind nur so gut, wie sie Aufmerksamkeit auf sich ziehen. Damit Ihr Flyer – ob Hausprospekt oder Veranstaltungswerbung – die gewünschte Resonanz zeigt, muss er nicht nur gut gestaltet, sondern auch ansprechend getextet sein. Im Seminar erhalten Sie praktische Hinweise, wie Sie Ihr Angebot optimal herausstellen, und arbeiten in Workshops an der Verbesserung Ihrer Flyer.

Teilnehmer (max. 20)

Fachkräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

- Entwicklung eines Konzepts für Flyer
- zielgruppengerechte Ansprache – die richtige Botschaft
- Grundlagen des Textens: verständlich und überzeugend schreiben
- Worauf kommt es bei der Gestaltung an?
- Layout, Entwurf und effiziente Produktion

Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Attraktiv + effizient:
Flyer, die überzeugen!

Seminartermine

10.10.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-228

Information & Beratung

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

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Mobiler Reiseverkauf

Seminartermine

12.10.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-807

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

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

Firmenkundenakquise für Reisebüros

Seminartermine

10.11.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-212

Information & Beratung

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

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Vertriebsmanagement für Reiseveranstalter

Seminartermine

11.11.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: KV 11-810

Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Impulse für die Vermarktung von Eigenveranstaltungen und Pauschalreisen

Sie sind Reiseveranstalter oder haben ein Reisebüro und veranstalten Pauschalreisen? Kennen Sie Ihre Marktsituation und nutzen Sie alle möglichen Vertriebskanäle optimal? Das Seminar gibt Ihnen einen Überblick über direkte und indirekte Vertriebswege. Sie diskutieren mit einem erfahrenen Vertriebsprofi Best-Practice-Ansätze und erfahren, welche Vor- und Nachteile die einzelnen Kanäle haben und wie Sie diese optimal nutzen und steuern.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte von Reiseveranstaltern und Reisebüros

Themen

- Trendbeobachtung
- Analyse der eigenen Marktsituation
- Zielgruppen- oder Stilgruppenorientierung?
- direkte und indirekte Vertriebswege: Katalog, Flyer, Reiseleiter, Reisebüro, Messen, Events, Online-Marketing, Pressearbeit
- Vor- und Nachteile der Vertriebswege
- Vertriebskooperationen

Methoden

Vortrag, Diskussion, 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

08. - 09.12.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: KV 11-306

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Kommunikation, Verkauf und Vertrieb

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (Basiskurs)

Seminartermine

12. - 13.12.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: KV 11-210

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Mit effektiver Pressearbeit Aufmerksamkeit gewinnen (Modul 1 der Kompaktwoche Professionelle Medienarbeit)

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

Methoden

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

Erstklassige Pressemeldungen – print und online (Modul 2 der Kompaktwoche Professionelle Medienarbeit)

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 von Reisejournalisten 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 und die Presse-Ecke auf der Homepage in die Marketingstrategie Ihres Unternehmens einfügen.

Teilnehmer (max. 16)

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

Themen

- Texten und Gestalten von Pressemeldungen für Print- und Online-Medien
- Pressedienste
- Aufbau und Pflege des Verteilers
- Vertriebswege: Newsletter, Social Media, Presse-Ecke auf der Homepage
- perfekte Organisation von Pressekonferenzen und Pressereisen

Methoden

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

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (Aufbaukurs)

Seminartermine

14. - 15.12.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: KV 11-211

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Seminartermine

30.06.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MO 11-317

21.10.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MO 11-315

Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

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

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

30.06. - 01.07.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: MO 11-425

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

12. - 14.12.2011 | Berlin

399 €* | Seminar-Nr.: MO 11-408

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Seminartermine

23.09.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MO 11-310

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Mit unvergesslichen Events Gäste begeistern und binden!

Nur emotional ansprechende Veranstaltungen bleiben in Erinnerung. Ob Sie nun selbst Events planen oder als Gastgeber Ihre Räumlichkeiten anbieten und Ihre Gäste besser beraten wollen – innovative Ideen sowie zielgerichtete und systematische 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!

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

Für mehr Effizienz und Qualität!

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung, Fachexkursion

Optimierung im Housekeeping

Seminartermine

10. - 11.10.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: MO 11-739

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Seminartermine

11.10.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MO 11-312

Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

Hygiene und Arbeitsabläufe in der Küche

Die Erstellung eines HACCP-Konzepts ist für jeden Unternehmer, der Lebensmittel behandelt oder in Verkehr bringt, Pflicht! Im Seminar erfahren Sie, wie Sie den HACCP-Anforderungen in Ihrem Betrieb gerecht werden. Schwerpunkte bilden die Checklisten, Prüfpläne und Formulare zur Dokumentation der Betriebshygiene sowie Kontrollmaßnahmen und Folgen bei Nichteinhaltung.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie, dem Bäcker-, Konditoren- und Fleischerhandwerk sowie aus Pflegeeinrichtungen

Themen

- Hygiene aus Sicht der Lebensmittelüberwachung
- Hygieneschulungen: Belehrungspflicht und Infektionsschutzgesetz (IfSG)
- Grundsätze des HACCP-Systems und deren Umsetzung im Unternehmen
- Überwachung kritischer Punkte
- Kontrollmaßnahmen
- Praxistipps

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

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 werden die Grundlagen des Projektmanagements vermittelt. Sie erfahren, wie Sie Projektphasen und -ressourcen optimal planen und Projekte zielführend steuern. Sie lernen grundlegende Prozesse in Projektteams kennen 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
- Projektteams führen
- Zielformulierung und -verhandlung
- Planung der Projektphasen, Arbeitspakete formulieren
- Projektrisiken
- Projektsteuerung und -abschluss

Methoden

Vortrag, Übung

Professionelles Projektmanagement (Crash-Kurs)

Seminartermine

13.10.2011 | Überlingen (Baden-Württemberg)
169 €* | Seminar-Nr.: MO 11-303 **2**

Information & Beratung

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

Seminartermine

25.10.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: MO 11-309

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Eventmanagement: Konzipieren, organisieren, kontrollieren

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

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

Optimierung im Housekeeping (Crash-Kurs)

Seminartermine

05.12.2011 | Hamburg

169 €* | Seminar-Nr.: MO 11-313

1

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Management und Organisation

Professionelles Projektmanagement

Seminartermine

05. - 06.12.2011 | Berlin

299 €* | Seminar- Nr.: MO 11-318

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

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. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Gruppenarbeit

Dialogische Rhetorik

Erfolgreich kommunizieren und kooperieren

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

Teilnehmer (max. 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

Seminartermine

06. - 08.06.2011 | Berlin

399 €* | Seminar-Nr.: UF 11-403

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Unternehmensstrategie und
Führungskompetenz

Frauenpower!

Seminartermine

04. - 06.07.2011 | Berlin

399 €* | Seminar-Nr.: UF 11-411

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Frauenpower! PR in eigener Sache

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

Teilnehmer (max. 14)

Geschäftsführerinnen, weibliche Selbständige und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung, Rollenspiel

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. 30)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

6. Destinationsmanager- Seminar

Seminartermine

14. - 15.07.2011 | Berlin

339 €* | Seminar-Nr.: UF 11-423

Unterkunftsempfehlung: RAMADA Hotel
Berlin-Alexanderplatz, EZ 97 €/Nacht inkl.
Frühstück

Information & Beratung

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

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

Unternehmensstrategie und
Führungskompetenz

Mitarbeiterführung im Gastgewerbe

Seminartermine

29.08.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: UF 11-413

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@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. 18)

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

Erfolgreiche Durchsetzungsstrategien

Wie man Ideen und Konzepte erfolgreich durchsetzt

In diesem Seminar üben Sie, Ziele souverän festzulegen und Entscheidungen überzeugend zu präsentieren und durchzusetzen. Sie erarbeiten Strategien, wie Sie Leistungspartner, Vorgesetzte und Mitarbeiter für Ihre Vorschläge und Ideen gewinnen. So können Sie in Meetings und Präsentationen überzeugender auftreten und Entscheidungsträger in Ihrem Sinne beeinflussen.

Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

- Bedeutung des „Managements von Leistungspartnern“
- Partnertypologien
- andere (Interessen) besser verstehen
- Aufbau von Kooperationswillen und Kommunikationsfähigkeit
- Durchsetzungsstile im Vergleich
- Manipulationsversuche erkennen und ihnen begegnen
- Macht- und Einflussstrategien durchschauen
- Aufbau einer Durchsetzungslogik im Umgang mit Entscheidern und Leistungspartnern
- Umgang mit Machtstrukturen

Methoden

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

Seminartermine

19. - 20.09.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: UF 11-410

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Unternehmensstrategie und
Führungskompetenz

Rhetorisch überzeugen

Seminartermine

21.09.2011 | Stade (Niedersachsen)
169 €* | Seminar-Nr.: UF 11-405 **5**

Information & Beratung

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

Das Basiswissen für Ihren souveränen Auftritt

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

Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Führen im Konflikt

Respektvoll konfrontieren, bewusst eskalieren

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

Teilnehmer (max. 16)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

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

Seminartermine

21. - 23.09.2011 | Berlin

399 €* | Seminar-Nr.: UF 11-401

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Unternehmensstrategie und
Führungskompetenz

Umgang mit schwierigen Mitarbeitern

Seminartermine

06.10.2011 | Darmstadt (Hessen)

169 €* | Seminar-Nr.: UF 11-427 **7**

21.11.2011 | Hamburg

169 €* | Seminar-Nr.: UF 11-420 **1**

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Mit Gefühl zum Ziel – der Umgang mit schwierigen Mitarbeitern

Gerade in der personalintensiven Tourismusbranche ist das reibungslose Zusammenspiel aller Beteiligten besonders wichtig. Doch oft fühlen sich Mitarbeiter ungerecht behandelt, überfordert oder nicht respektiert. Die Herausforderung für Führungskräfte ist es nun, die Probleme zu erkennen und zu korrigieren, um die Servicebereitschaft ihres Personals zu erhöhen. In diesem Seminar analysieren Sie Ihr eigenes Führungsverhalten und lernen, motivierend auf Ihr Team im Umgang mit Gästen, Kunden und Mitarbeitern einzuwirken.

Teilnehmer (max. 20)

Führungskräfte aus allen Bereichen des
Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,
Diskussion

Besprechungen moderieren

Professionelles und effektives Sitzungsmanagement

Ob Marketingausschuss oder Projektgruppen-sitzung: Viele Besprechungen könnten erfolgreicher ablaufen und effektiver moderiert werden. Lernen Sie, die Zeit in Sitzungen ziel- und ergebnisorientierter zu nutzen! In diesem Seminar üben Sie Methoden zur gründlichen Vorbereitung und professionellen Leitung von Besprechungen und steigern Ihre Kompetenz, auch schwierige Gesprächssituationen zu meistern.

Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

- Vorbereitung, Durchführung und Sicherung der Ergebnisse von Besprechungen und Sitzungen
- Rolle und Aufgaben der Besprechungsleitung
- Gesprächstechnik und Gestaltung eines förderlichen Besprechungsklimas
- Situations-, Problem- und Entscheidungsanalyse
- schwierige Moderationssituationen – intelligente Lösungen finden
- positive Ausstrahlung

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung vor der Kamera mit Videoanalyse

Seminartermine

17. - 18.10.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: UF 11-406

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

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

Unternehmensstrategie und
Führungskompetenz

Rhetorik – sicher und souverän vor Publikum

Seminartermine

09. - 11.11.2011 | Berlin

399 €* | Seminar-Nr.: UF 11-407

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

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

Gestern Kollege, heute Führungskraft

Seminartermine

14. - 16.11.2011 | Berlin

399 €* | Seminar-Nr.: UF 11-416

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 € / Nacht inkl. Frühstück

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

Unternehmensstrategie und
Führungskompetenz

Corporate Social Responsibility (CSR) in der Hotellerie

Seminartermine

21. - 22.11.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: UF 11-422

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

CSR – Ökonomischer Erfolg, betrieblicher Umweltschutz und soziale Verantwortung

Corporate Social Responsibility (CSR) – in vielen Branchen bereits wichtiger Bestandteil der Unternehmenskultur – steckt im Tourismus noch in den Kinderschuhen. Insbesondere die Hotellerie, die ökonomische, ökologische und soziokulturelle Veränderungen mitverursacht und auch selbst davon betroffen ist, muss sich den Herausforderungen offensiv stellen. Denn nachhaltige Unternehmensführung wird zunehmend von den Gästen nachgefragt. Im Seminar gewinnen Sie einen Einblick in die Grundlagen des CSR und erfahren, wie Sie in der Hotellerie ökonomischen Erfolg mit betrieblichem Umweltschutz und sozialer Verantwortung sinnvoll verknüpfen können.

Teilnehmer (max. 20)

Führungskräfte aus der Hotellerie

Themen

- CSR – gesellschaftliche Verantwortung als Unternehmensziel: begriffliche Definition und Abgrenzung
- Bedeutung von CSR für die Tourismusbranche: Daten, Fakten, Trends, Rahmenbedingungen
- nationale und internationale Prinzipien, Normen und Regelwerke als CSR-Rahmen
- Umsetzung eines CSR-Systems in der Hotellerie: Instrumente, Indikatoren, Steuerung, Transparenz, Erfolgskontrolle
- Beispiele aus der Hotellerie

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Mitarbeitergespräche führen

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

Seminartermine

23. - 25.11.2011 | Berlin

399 €* | Seminar-Nr.: UF 11-426

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Unternehmensstrategie und
Führungskompetenz

Grundlagen erfolgreicher Teamführung

Seminartermine

01. - 02.12.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: UF 11-428

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Teamarbeit – Ziele gemeinsam erreichen

Erfolgreiche Führungskräfte definieren und streben Unternehmensziele gemeinsam mit ihren Mitarbeitern an. Doch das ist bei Teamkonstellationen, in denen Alters-, Qualifikations- und Wertunterschiede das tägliche Miteinander beeinflussen, eine große Herausforderung. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie aus einer Gruppe von Mitarbeitern ein Team formen, Voraussetzungen für eine bessere Zusammenarbeit schaffen, Toleranz fördern und somit die Leistungsbereitschaft Ihrer Mitarbeiter erhöhen.

Teilnehmer (max. 14)

Führungskräfte aus allen Bereichen des
Tourismus

Themen

- von der Gruppe zum (Hochleistungs-)Team
- Instrumente und Vorgehensweisen, um die Teamentwicklung zu unterstützen
- warum Teamrollen wichtig sind
- persönliches Stärkenprofil: Selbstbild/ Fremdbild
- als Führungskraft erfolgreich kommunizieren
- Meeting-Management
- Umgang mit Konflikten und herausfordern den Führungssituationen

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Übung

Aktuelle Reiserechtsfragen

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 kleinen und mittleren Reiseunternehmen

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

Seminartermine

19. - 20.05.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: BR 11-519

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 88 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Seminartermine

23.05.2011 | Hamburg

169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-713 1

07.11.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-511

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Für mehr Durchblick und Rechtssicherheit!

Was ist bei der Anbahnung des Arbeitsverhältnisses zu beachten? Wie kann ich Arbeitsverträge wirksam befristen? Welchen Inhalt sollten Arbeitsverträge haben? Was ist bei der Kündigung von Arbeitsverträgen 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
- Urlaubsrecht
- Nicht- und Schlechtleistung der Arbeitnehmer
- Kündigungsgründe, -fristen und -schutz

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

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

25.05.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-506

Information & Beratung

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

Kalkulieren leicht gemacht!

Seminartermine

21.06.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-517

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Grundlagen der Budgetierung und Zimmer-Kalkulation

Der optimale Preis trägt entscheidend zum Unternehmenserfolg bei. Im Seminar lernen Sie alle relevanten wirtschaftlichen Zusammenhänge, die zur Preisfindung und Erfolgskontrolle dienen, kennen. Zudem werden Kalkulation, Budgetierung und Controlling als wesentliche Bestandteile der zahlenorientierten Unternehmensführung besprochen. Sie erfahren, warum es so wichtig ist, Ihre Kennzahlen stets im Auge zu haben. Die hier erworbenen Grundkenntnisse helfen Ihnen, die Wirtschaftlichkeit Ihres Hotelbetriebes zu verbessern.

Teilnehmer (max. 18)

Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

- Kalkulationsansätze
- Entwicklung von Zielvorgaben und Deckungsbeitrag
- Verkaufsanalyse
- Vorgehensweise bei der Budgetierung
- operatives Controlling und Kennzahlen
- Zusammenhänge zwischen Budgetierung und Controlling

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Mehr Erfolg mit Budgetierung und Controlling

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

- Sinn und Zweck eines Budgets
- Was ist „Basel II“ und was bedeutet dies für den Hotelier?
- Aussagekraft SKR 70
- wichtige Kennziffern zur Unternehmenssteuerung
- Ermittlung der Rentabilität einzelner Bereiche (Wareneinsatzkosten, Personalkosten)
- Vorausberechnung der Betriebsergebnisse

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Unternehmenssteuerung durch Controlling

Seminartermine

28.06.2011 | Hamburg

169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-714

1

18.11.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-508

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Seminartermine

08.07.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-502

14.10.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-520

Information & Beratung

Anja Peters

Telefon: 030 / 23 55 19-22

E-Mail: anja.peters@dsft-berlin.de

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

Grundlagen der Finanz- und Liquiditätsplanung

Die optimale Finanzplanung entscheidet über Ihren Unternehmenserfolg. Im Seminar erfahren Sie, wie Sie notwendige Investitionen planen, welche Finanzierungsmöglichkeiten Ihnen zur Verfügung stehen und wie Sie diese bewerten. Sie nutzen Kennzahlen, um Ihre Entscheidung abzusichern und beurteilen wichtige Daten aus der Bilanz sowie der Gewinn- und Verlustrechnung. Die hier erworbenen Grundkenntnisse helfen Ihnen, die Wirtschaftlichkeit Ihres Betriebes zu verbessern.

Teilnehmer (max. 20)

Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

- Finanzierungsarten und-alternativen
- Vor- und Nachteile unterschiedlicher Finanzierungsmethoden
- Finanz- und Liquiditätsplanung
- Analyse und Berechnung des Cashflows
- Auswirkungen von Investitionsentscheidungen
- Methoden der Investitionsrechnung

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Finanzierung im Gastgewerbe

Seminartermine

08.08.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-507

Information & Beratung

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

Eigenveranstaltungen kalkulieren

Seminartermine

30. - 31.08.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: BR 11-805

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

17. - 18.11.2011 | Frankfurt/M.

299 €* | Seminar-Nr.: BR 11-509

Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Kalkulation und Preisgestaltung von Eigenveranstaltungen

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

Budgetierung im Reisebüro

Wie Sie Ihren wirtschaftlichen Erfolg durch Budgetierung steuern

Permanent andere Provisionssysteme, geändertes Kundenverhalten und weiter steigende Kosten zwingen Reisebüros, ihren Betrieb noch stärker nach betriebswirtschaftlichen Kriterien zu steuern. Die zu erwartenden Umsätze, Erlöse und Kosten bilden die Grundlage für die Disposition des Personaleinsatzes, aber auch für den Finanzplan. In diesem Seminar lernen Sie ein einfaches, aber wirkungsvolles Planungssystem für mittelständische Reisebüros kennen und anzuwenden.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte von Reiseveranstaltern und mittelständischen Reisebüros, Reisebüroinhaber/-innen

Themen

- Grundlagen der Budgetierung: Ziele und Aufgaben
- Erfassung der Ist-Werte
- Planung der Soll-Umsätze und Soll-Erlöse
- Personalbedarfsplanung
- Ermittlung der Soll-Kosten
- Grundzüge der Finanzplanung
- Bedeutung der Budgetkontrolle

Methoden

Vortrag, Diskussion

Seminartermine

15.09.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-510

Information & Beratung

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

Recht für mobile Reiseverkäufer

Seminartermine

13.10.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-505

Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 15

E-Mail: 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

Wie Sie Ihr Unternehmen erfolgsorientiert ausrichten und führen

Controlling ermöglicht nicht nur die nachträgliche Kontrolle von Maßnahmen, sondern ist auch Teil der strategischen Planung und Steuerung des Unternehmenserfolgs! Im Seminar lernen Sie wichtige und einfach zu handhabende Controlling-Instrumente kennen. Anhand von Fallbeispielen wird erläutert, wie Sie diese in Ihrer Praxis anwenden und Kennzahlen richtig interpretieren.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte von Reiseveranstaltern

Themen

- Betriebswirtschaftliche Grundlagen des Controllings
- Controlling als Instrument der Unternehmenssteuerung bei Veranstaltern
- Kennzahlen und ihr Nutzen für das Unternehmen
- zeitgemäßes Kostenmanagement
- Bedeutung der Budgetierung
- Profitcenter-Controlling
- Grundlagen der Balanced Scorecard

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

Controlling für Reiseveranstalter

Seminartermine

14.10.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-521

Information & Beratung

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

Küche und Restaurant als Profitcenter

Seminartermine

19. - 20.10.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: BR 11-512

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Erfolgreiches Gastronomiemangement

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit

Veranstaltungsrecht

Rechtliche Absicherung von Festen, Feiern, Open-Airs

Touristische Unternehmen führen häufig auch Veranstaltungen durch. Dabei sind schon bei der Planung verschiedene rechtliche Probleme zu beachten, von Genehmigungsverfahren über Anmeldepflichten bis hin zu Vertragsgestaltung und möglichen Haftungsschäden. Im Seminar erfahren Sie, wie Veranstaltungen richtig abgesichert, versichert und beworben werden, auf welche vertraglichen Besonderheiten Sie achten sollten und welche urheber- und steuerrechtlichen Fragen vorab geklärt werden müssen.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

- vertragliche Beziehungen der Beteiligten
- Vertragsgestaltung
- Informationen zu Schuld-, Miet- und Schadensersatzrecht
- Haftungskontrolle
- Genehmigungsanforderungen
- baurechtliche Grundsätze für Versammlungsstätten
- Nutzung von Fotos und Dokumenten
- Urheber- und Markenrecht
- Künstlersozialkasse
- Checkliste für die Veranstaltungsplanung

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

Seminartermine

26.10.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-518

Information & Beratung

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

Ertragsorientierte Preispolitik in der Hotellerie

Seminartermine

08.11.2011 | Passau (Bayern)
169 €* | Seminar-Nr.: BR 11-522

8

Information & Beratung

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

Mehr Umsatz im Logis-Bereich!

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Übung

Intensivseminar für Berufseinsteiger 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)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, schriftliche Prüfung

Intensivseminar für Berufseinsteiger

Seminartermine

23. - 28.05.2011 | Berlin

399 €* | Seminar-Nr.: GK 11-601

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

17. - 22.10.2011 | Berlin

399 €* | Seminar-Nr.: GK 11-602

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 88 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Kompetente Leitung von Aktivreisen

Seminartermine

08. - 09.11.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: GK 11-809

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Radreise- und Wandergruppen unterhaltsam und sicher ans Ziel bringen

Mit welchen Gruppen Sie es auf Wanderungen, Radtouren oder Rundreisen auch immer zu tun haben: Neben hervorragenden Ortskenntnissen und Wissen über Land und Leute brauchen Sie methodische, didaktische und rhetorische Grundlagen. Ebenso wichtig ist es, die Leistungsgrenzen Ihrer Teilnehmer richtig einzuschätzen. Entscheidend jedoch für das Gelingen einer Tour sind die gute Unterhaltung der Gäste, ihre Sicherheit und ihr körperliches Wohlbefinden. Dieses Seminar zeigt Ihnen, wie Sie Gästen ein authentisches und unvergessliches Aktivreise-Erlebnis bereiten.

Teilnehmer (max. 16)

Gäste-, Wander- und Nationalparkführer/-innen,
(Rad-)Reiseleiter/-innen, Reisebegleiter/-
innen, Personalverantwortliche von Reisever-
anstaltern und Incoming-Agenturen

Themen

- Tourplanung und -organisation
- Wissensvermittlung und Rhetorik
- Gruppen- und Konfliktmanagement
- technische Hilfsmittel
- Sicherheitsaspekte
- Haftungsfragen
- Reklamationsbehandlung
- Zusammenarbeit mit Busfahrern und anderen touristischen Dienstleistern (keine Standort-Reiseleitung und Länderkunde!)

Methoden

Vortrag, Diskussion, Fachexkursion, Übung

Lizenzausbildung der Bundesvereinigung Kanutouristik

Ziel dieser Ausbildung ist es, dem Kunden mehr Sicherheit und Service bei der Ausübung kanutouristischer Aktivitäten zu bieten. Sie werden für ökologische Zusammenhänge sowie rechtliche und wirtschaftliche Aspekte sensibilisiert und erhalten das Basiswissen zur didaktischen Vermittlung und Demonstration der Handhabung von Paddel und Boot, der Einweisung in Fahrtstrecken und Verhalten in der Natur sowie Sicherheitsmaßnahmen. Des weiteren absolvieren Sie die Ausbildung zum Qualitäts-Coach der ServiceQualität Deutschland.

Teilnehmer (max. 25)

Fach- und Führungskräfte aus kanutouristischen Betrieben sowie Jugendhäusern und kommunalen oder kirchlichen Einrichtungen mit kanutouristischen Aktivitäten, Jugend- und Fahrtenbetreuer/-innen in Kanuvereinen

Es gibt einige Teilnahmevoraussetzungen wie Erste-Hilfe-Ausbildung und DLRG-Rettungsschwimmabzeichen Bronze etc.

Themen

- rechtliche Rahmenbedingungen für kanutouristische Betriebe
- Grundwissen über Ökologie und Naturschutz als Basis für touristisches Handeln
- gruppenpsychologisches und -soziologisches Basiswissen für die tägliche Arbeit
- Ausbildung zum Qualitäts-Coach der ServiceQualität Deutschland
- Techniken im Kanubreiten- und -freizeitsport sowie Sicherheitstraining

Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop, Praxistraining am und auf dem Wasser

Ausbildung zum Kanutouristiker & Qualitäts-Coach

Seminartermine

10. - 19.11.2011 (9,5 Tage) | Marburg (Hessen)
950 €* | Seminar-Nr.: GK 11-612 **9**

10. - 20.11.2011 (11 Tage) | Marburg (Hessen)
inkl. Ausbildungsberechtigung zum
Tounguide Kanu
1.090 €* | Seminar-Nr.: GK 11-613 **9**

Information & Beratung

Bundesvereinigung Kanutouristik
Telefon: 06421 / 16 89 16-0
E-Mail: info@kanutouristik.de

Grundlagen- und Kompaktseminare

Module der Ausbildung zum Kanutouristiker & Qualitäts-Coach

Module der Lizenzausbildung der Bundesvereinigung Kanutouristik

Sie können einzelne Module der Lizenzausbildung zum Kanutouristiker (S. 101) buchen. Sie dienen der Auffrischung früher erworbener Kenntnisse sowie der Lizenz- bzw. Ausweisverlängerung.

Information & Beratung

Bundesvereinigung Kanutouristik
Telefon: 06421 / 1689 16-0
E-Mail: info@kanutouristik.de

Module und Termine

Modul Psychologie: 10. - 11.11.2011 | Marburg | 250 €* | Seminar-Nr.: GK 11-614
Gruppenpsychologisches und -soziologisches Basiswissen für die tägliche Arbeit

Modul Ökologie: 12. - 13.11.2011 | Marburg | 250 €* | Seminar-Nr.: GK 11-615
Grundwissen über Ökologie und Naturschutz als Basis für touristisches Handeln

Modul ServiceQualität: 13. - 14.11.2011 | Marburg | 250 €* | Seminar-Nr.: GK 11-616
Ausbildung zum Qualitäts-Coach der ServiceQualität Deutschland

Modul Recht: 15. - 16.11.2011 | Marburg | 250 €* | Seminar-Nr.: GK 11-617
Rechtliche Rahmenbedingungen für kanutouristische Betriebe

Modul Theorie und Praxis: 17. - 19.11.2011 | Marburg | 320 €* | Seminar-Nr.: GK 11-618
Techniken im Kanubreiten- und -freizeitsport sowie Sicherheitstraining

Modul Theorie und Praxis: 17. - 20.11.2011 | Marburg | 440 €* | Seminar-Nr.: GK 11-619
Techniken im Kanubreiten- und -freizeitsport sowie Sicherheitstraining,
inkl. Ausbildungsberechtigung zum Tourguide Kanu

Online-Marketing für die Hotellerie

Optimieren Sie Ihren Internetauftritt!

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

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

Seminartermine

23.06.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-723

Information & Beratung

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

Online-Marketing
und -Kommunikation

Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)

Seminartermine

27.06.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-733

24.10.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-734

Information & Beratung

Anja Peters

Telefon: 030 / 23 55 19-22

E-Mail: anja.peters@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

Der richtige Umgang mit Facebook und Google-Tools

Das Seminar bietet als Ergänzung zum Grundlagenkurs Social-Media-Marketing die Gelegenheit, sich über die Nutzungsmöglichkeiten und Erfolgsfaktoren von Facebook zu informieren und auszutauschen. Sie erhalten praktisch orientierte Tipps zum Einrichten und Gestalten Ihrer Fanpage, die Sie sofort ausprobieren können. Abgerundet wird das Seminar mit einem Blick auf Google-Tools, welche die Arbeit im Social Web erleichtern 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
- Einsatz, Gestaltung und Administration der Fanpage – mit praktischer Umsetzung
- Fans generieren
- Kommunikation in Facebook: wer, wo, was?
- Nutzungsmöglichkeiten weiterer Funktionen von Google: Keyword-Tool, Google Alerts, Google Reader

Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

Praxisworkshop Social-Media-Tools

Seminartermine

28.06.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-703

13.10.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-728

Information & Beratung

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

Seminartermine

07.07.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-736

09.12.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-743

Information & Beratung

Anja Peters

Telefon: 030 / 23 55 19-22

E-Mail: 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 erfolgreich um? In diesem Vertiefungsworkshop skizzieren und diskutieren Sie 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 und ihre Kombination
- Ablauf- und Zeitplan für die Umsetzung
- Einbindung von Multiplikatoren und Fans zur Generierung von Reichweite
- Erfolgskontrolle und Folgeaktionen

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Audiovisuelle Medien im Tourismusmarketing

Podcast, Imagefilm und Co. richtig gestalten und vermarkten

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

Seminartermine

11. - 12.07.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: OM 11-726

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 88 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

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

Online-Marketing
und -Kommunikation

Social Media im Gastgewerbe

Seminartermine

30.08.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-729

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Wie Sie Qype, Facebook, Twitter & Co. effektiv nutzen

Social Media haben in den letzten Jahren erheblich an Bedeutung gewonnen: Das Web 2.0 bietet Ihnen neue Möglichkeiten des Dialogmarketings mit dem (potentiellen) Gast. Andererseits müssen Sie auf Online-Bewertungen und den Ruf Ihres Hauses achten. Erfahren und diskutieren Sie im Seminar mit einem Profi, wie Sie auf Kritiken richtig reagieren und welche Plattformen für die Kundenbindung und Kommunikation am besten geeignet sind!

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

- Bedeutung von Social Media im Gastgewerbe
- Nutzung für Marketing- und Vertriebsziele
- Auswirkungen und Anforderungen von Social Media an Unternehmen und deren Beschäftigte
- sinnvolle betriebliche Vereinbarungen
- Umgang mit Bewertungsportalen
- Netiquette

Methoden

Vortrag, Diskussion

Grundlagen des Social-Media-Marketings

Seminartermine

**15.09.2011 | Villingen-Schwenningen
(Baden-Württemberg)**

169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-730

4

12.10.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-719

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Netzwerke, Blogs, Twitter & Co. im Tourismus- marketing

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

Online-Marketing
und -Kommunikation

E-Mail-Marketing (Grundlagenkurs)

Seminartermine

**05.10.2011 | Freudenstadt
(Baden-Württemberg)**

169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-742

4

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

E-Mails und Newsletter als Marketing- instrument nutzen

E-Mail-Marketing ist ein überlegenes Instrument, wenn es um schnelle, zielgenaue und kosteneffiziente Informationen geht. Entscheidend sind das Konzept und die Planung, die dahinter stehen. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit E-Mail- und Newsletter-Kampagnen neue Kunden gewinnen und bestehende Beziehungen erfolgreich pflegen. Sie haben die Möglichkeit, eigene Beispiele und Fragestellungen einzubringen und zu diskutieren.

Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

- Grundlagen und Ziele des E-Mail-Marketings
- Gestaltungskriterien und -möglichkeiten
- Kampagnenplanung und Erfolgsbeispiele für Kundenbindung und Empfehlungsmarketing
- Adressgenerierung und Aufbau zielgruppenspezifischer Verteilerlisten
- Ergebnisanalysen und Reporting-Maßnahmen
- rechtliche Grundlagen

Methoden

Vortrag, Präsentation von Beispielen, Beispiele aus dem Teilnehmerkreis, Diskussion

Basiswissen Online-Marketing

Optimieren Sie Ihren Internetauftritt für Ihre Zielgruppen!

Eine professionelle Webseite spricht (Neu-) Kunden an und führt zu rentablen Buchungsergebnissen. Wie Sie Ihren Online-Auftritt optimal gestalten und welche technischen und rechtlichen Rahmenbedingungen dabei zu beachten sind, erfahren Sie im Seminar anhand ausgewählter Best-Practice-Beispiele. Lernen Sie wichtige Instrumente für einen barrierefreien Internetauftritt kennen und diskutieren Sie mit einem Profi über sinnvolle Strategien im E-Mail-Marketing!

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

- der optimale Online-Auftritt – Aufbau, Gestaltung und Wirkung
- technische und rechtliche Aspekte
- Nutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit
- Einführung in Suchmaschinenmarketing und -optimierung
- Zielgruppenmarketing und Newsletter-Kampagnen
- Instrumente zur Erfolgsmessung

Methoden

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

Seminartermine

27. - 28.10. 2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: OM 11-722

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Online-Marketing
und -Kommunikation

Online-Redaktion im Tourismus

Seminartermine

07. - 08.11.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: OM 11-725

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin
Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

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

Suchmaschinenmarketing (Expertenforum)

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

In diesem Seminar erweitern und vertiefen Sie Ihr bereits fundiertes Wissen über Suchmaschinenmarketing (SEM) bzw. -optimierung (SEO). Experten erläutern die Feinheiten von SEO, SEM und Online-Reputationsmanagement aus technischer und inhaltlicher Sicht. Sie lernen, die z. T. divergierenden Anforderungen richtig einzuschätzen und Ihren Internetauftritt je nach strategischem Ziel – verkaufen, informieren oder unterhalten – noch besser zu gestalten.

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

- Update zu Suchmaschinen und Suchmaschinenmarketing
- Google vs. Facebook: Suche im Zeitalter von Social Media, Google Streetview, Google Places, Facebook Check-in und immer mehr Diensten, die Einfluss auf Suchergebnisse und den Erfolg von Marketingmaßnahmen in Suchmaschinen haben
- ... die Themen werden kurzfristig festgelegt!

Methoden

Vortrag, Diskussion

Seminartermine

21.11.2011 | Dortmund (Nordrhein-Westfalen)
169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-744 **6**

Information & Beratung

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

Online-Marketing
und -Kommunikation

Mobile Dienste im Tourismus nutzen

Seminartermine

08.12.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: OM 11-737

Information & Beratung

Anja Peters

Telefon: 030 / 23 55 19-22

E-Mail: 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 bei iPhone, Android und Co.
- 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

Über den Umgang mit mobilitäts- eingeschränkten Gästen

Immer mehr Hotelgäste sind mobilitäts-
eingeschränkt – auch bedingt durch den
demografischen Wandel. Daraus entsteht ein
enormes Potenzial für barrierefreie Touris-
musangebote! Doch mit der notwendigen
„Hardware“ ist es noch nicht getan. Ziel
des Seminars ist es, Hotelfachkräfte für die
individuellen Bedürfnisse dieser Gäste zu
sensibilisieren, Fehlinformationen und Be-
rührungsängste abzubauen, damit sie künftig
auch diese Gästegruppe selbstverständlich
und optimal betreuen können.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie

Themen

- Bedürfnisse von Gästen mit Handicap
- bauliche Maßnahmen für die Barrierefrei-
heit im Haus
- die Servicekette von der Reservierung bis
zur Abreise
- Umgang und Kommunikation mit behinder-
ten Gästen und deren Begleitpersonen
- Schulung des Personals
- Verhalten bei Problemen und in Ausnahme-
situationen

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung (SK 11-823)
bzw. Hausbesichtigung mit Erfahrungsaus-
tausch (SK 11-107)

Gäste mit Handicap in der Hotellerie

Seminartermine

06.06.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: SK 11-823

28.10.2011 | Bischofsreut (Bayern)

169 €* | Seminar-Nr.: SK 11-107

8

Information & Beratung

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 15

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

Service und Kundenorientierung

Der richtige Umgang mit „schwierigen“ Kunden

Seminartermine

27. - 28.06.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: SK 11-822

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Gelassenheit bewahren, souverän (re-)agieren

Nicht alle Kunden sind beliebt. Da gibt es solche, die einen von oben herab behandeln, die alles besser wissen oder extrem ungehalten sind. Es gibt verunsicherte, ängstliche, unbeholfene Verhaltenstypen und jene, die einem ständig zu nahe kommen. Wie man dennoch mit all diesen unterschiedlichen Charakteren gut klarkommt und schwierige Situationen professionell meistert, das üben Sie in diesem Seminar.

Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

- Professionalität im Umgang mit unterschiedlichen Verhaltenstypen
- Kunden dort „abholen“, wo sie emotional stehen
- verstehen, was der Kunde möchte
- schwierige Situationen energieökonomisch entschärfen
- sach- und zielorientierte Argumentation
- mentale Techniken zur inneren Balance
- Einfühlungsvermögen zeigen und inhaltliche Souveränität – auch im Stress
- Verhaltensregeln bei hoher Anzahl von Beschwerden
- Gespräche beenden und abkürzen
- der deeskalierende Einsatz von Körpersprache und Stimme

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung vor der Kamera mit Videoanalyse

Englisch für Touristiker

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

Seminartermine

01. - 03.08.2011 | Berlin

399 €* | Seminar-Nr.: SK 11-821

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Service und Kundenorientierung

Beschwerdemanagement (Crash-Kurs)

Seminartermine

25.08.2011 | Stade (Niedersachsen)
169 €* | Seminar-Nr.: SK 11-812 **5**

Information & Beratung

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

Beschwerden – Ihre Chance zur Kunden- bindung

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

Teilnehmer (max. 18)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Mit Tafelkultur und Gastlichkeit begeistern!

Was macht guten Service in der Gastronomie perfekt? In diesem Seminar geht es neben dem richtigen Tischdecken, dem Beherrschen aller Servierarten und Serviermethoden, dem perfekten Getränkeservice und der korrekten Abrechnung um den unaufdringlichen Umgang mit dem Gast. Auch eine ansprechende Atmosphäre gehört dazu. Wie Sie diese auch mit wenig Aufwand „aufpeppen“ und den jeweiligen Gegebenheiten anpassen, zeigt Ihnen ein Experte aus der Branche.

Teilnehmer (max. 20)

Fachkräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

- Etikettenregeln im Service
- Verhalten und Manieren am Tisch des Gastes: warum gute Manieren so wichtig sind
- Eindecken für und Mehrgangmenüs und Buffets
- Serviettenformen
- ansprechende Tischdekoration
- Dekorieren mit wenig Aufwand und schmalen Budget

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übungen

Service und Dekoration im Gastgewerbe

Seminartermine

05.09.2011 | Dortmund (Nordrhein-Westfalen)
169 €* | Seminar-Nr.: SK 11-820 **6**

19.09.2011 | Berlin
169 €* | Seminar-Nr.: SK 11-819

Information & Beratung

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

Der richtige Umgang mit „schwierigen“ Kunden

Seminartermine

21.09.2011 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: SK 11-816

23.11.2011 | Überlingen (Baden-Württemberg)

169 €* | Seminar-Nr.: SK 11-815 **2**

Information & Beratung

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Gelassenheit bewahren, souverän (re-)agieren (Crash-Kurs)

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

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. 18)

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

Beschwerdemanagement

Seminartermine

27. - 28.10.2011 | Berlin

299 €* | Seminar-Nr.: SK 11-307

Unterkunftsempfehlung: Hotel Mercure Berlin Mitte, EZ 85 €/Nacht inkl. Frühstück

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Service und Kundenorientierung

Der moderne Knigge

Seminartermine

18.11.2010 | Berlin

169 €* | Seminar-Nr.: SK 11-814

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Mit Takt und Stil zum Ziel

Wirtschaftlicher und persönlicher Erfolg sind ohne kundenorientierte Kommunikation und souveränes Auftreten kaum mehr möglich. Wie Sie bei Kunden und Geschäftspartnern einen positiven Eindruck hinterlassen und Fettnäpfchen vermeiden, zeigt Ihnen dieses Seminar. Sie lernen zeitgemäße Umgangsregeln, auch für den interkulturellen Dialog, kennen und üben, sich stilsicher und natürlich auf jedem Parkett zu bewegen.

Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

- wirkungsvoller erster Eindruck
- vom Begrüßen, Grüßen und Vorstellen
- moderne Umgangsformen im Gastkontakt, beim Verkaufsgespräch und gegenüber Geschäftspartnern
- Tipps, um den eigenen Auftritt in Einklang mit der beabsichtigten Botschaft und der beruflichen Funktion zu bringen
- das Outfit bestimmt den Auftritt
- Restaurantbesuch im In- und Ausland als Gast oder Gastgeber

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

“Check-in please.” – Crash-Kurs Englisch

Im Hotel, insbesondere an der Rezeption, setzt der Gast englische Sprachkenntnisse voraus. In diesem Crash-Kurs können Sie Ihre Grundkenntnisse für das Gespräch mit dem Gast weiterentwickeln. Sie lernen spezielle Formulierungen für den Schriftverkehr und die Kommunikation am Telefon kennen. Um Sprachhemmungen abzubauen, werden praxisnahe Dialoge in Rollenspielen und Gruppenarbeiten geübt.

Teilnehmer (max. 16)

Mitarbeiter/-innen von Hotelrezeptionen
Dieses Seminar setzt gute Englischkenntnisse voraus.

Themen

- Alltagsdialoge zwischen Empfangsmitarbeiter und Gast: Telefongespräche, Reklamationen und Wünsche des Gastes annehmen und richtig reagieren
- Beschreiben von Ausflugsmöglichkeiten, Angeboten und Pauschalen
- DOs & DON'Ts in verschiedenen Situationen an der Rezeption

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Englisch für die Hotelrezeption

Seminartermine

01.12.2011 | Darmstadt (Hessen)

169 €* | Seminar-Nr.: SK 11-817

7

Information & Beratung

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

E-Mail: jana.klepp@dsft-berlin.de

Seminartermine

21. - 22.06.2011 | Hamburg
295 € | Seminar-Nr.: SQ 11-903

06. - 07.09.2011 | Hamburg
295 € | Seminar-Nr.: SQ 11-905

24. - 25.11.2011 | Hamburg
295 € | Seminar-Nr.: SQ 11-906

Information & Beratung

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

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 Service-lücken schließen und ein internes Beschwerdemanagement installieren.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, v. a. aus der Hotellerie und Gastronomie, 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

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

Ausbildung zum Qualitäts-Coach

Seminartermine

04. - 05.07.2011 | Berlin

295 €* | Seminar-Nr.: SQ 11-904

12. - 13.09.2011 | Berlin

295 €* | Seminar-Nr.: SQ 11-908

22. - 23.11.2011 | Berlin

295 €* | Seminar-Nr.: SQ 11-909

Information & Beratung

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

ServiceQualität Deutschland
in Berlin und Hamburg

Ausbildung zum Qualitäts-Trainer

Seminartermine

02. - 03.11.2011 | Berlin
295 €* | Seminar-Nr.: SQ 11-907

Information & Beratung

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

ServiceQualität Deutschland Stufe II

Stufe II der ServiceQualität Deutschland beinhaltet die nachhaltige Überprüfung und Verbesserung der Qualität im Unternehmen und dient der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems. Verantwortlich dafür ist der Qualitäts-Trainer, dessen Ausbildung Ziel dieses Seminars ist. Sie lernen Instrumente kennen, mit denen Ihre Servicequalität von außen – durch Ihre Kunden sowie eine Mystery-Person – und von innen – durch Ihre Mitarbeiter und Führungskräfte – bewertet werden kann.

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

- Systematische Gästebefragungen und Zufriedenheitsanalysen
- Selbstbewertung: Stärken-Schwächen-Analyse
- Mystery-Check
- anonyme Mitarbeiterbefragung
- konkrete Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung
- Zertifizierungsvorgang

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!

Anmeldung zum Seminar

Bitte nutzen Sie zur Anmeldung unser Formular, gern auch das jeweilige Online-Formular unter 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.

Buchung der Unterkunftsempfehlung

Die beim jeweiligen Seminar angegebene Unterkunftsempfehlung gilt bis drei Wochen vor Seminarbeginn. Über das Anmeldeformular können Sie gern ein Zimmer reservieren. Wir senden Ihnen dann eine Reservierungsbestätigung zu. Änderungen oder Stornierungen klären Sie jedoch bitte direkt mit dem Hotel.

Selbstverständlich können Sie auch unabhängig von unserer Unterkunftsempfehlung Zimmer buchen.

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 Gesamtumfang 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 Vereinssitz.

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

5.2 Umbuchung

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

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

5.3 Vertretung

Sie können jederzeit einen Vertreter benennen, der in die Rechte und Pflichten Ihres Vertrags eintritt. In diesem Fall haften der Vertreter und Sie als Gesamtschuldner für die Gebühren. Für eine Umbuchung ab 30 Tage vor Veranstaltungsbeginn stellen wir eine Verwaltungspauschale von 30 € in Rechnung.

6. Teilnahmebescheinigung

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

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

Aktivreisen.....	100	Dekoration.....	119	Gesundheitstourismus.....	33
Ältere Zielgruppen.....	11, 28, 30, 115	Destinationsmanagement.....	73	Gruppenreisen.....	15, 20, 26
Arbeitsrecht.....	86	Directmailings.....	54	HACCP.....	66
Arrangements.....	29	Durchsetzungsstrategien.....	75	Housekeeping.....	65, 69
Attraktionen.....	31	Eigenveranstaltungen.....	26, 92	Hygiene.....	66
Audiovisuelle Medien.....	107	E-Mail-Marketing.....	110	Innovationsmanagement.....	22, 27
Bankett.....	48	Empfang.....	50	Intensivseminar.....	99
Barrierefreies Reisen.....	11, 14, 28, 115	Englisch.....	117, 123	Jugendliche.....	12
Berufseinsteiger.....	99	Events.....	64, 68, 97	Kalkulation.....	29, 88, 92, 98
Beschwerdemanagement.....	118, 121	Familiëntourismus.....	37, 38	Kanutourismus.....	101, 102
Besprechungsmanagement.....	79	Finanzierung.....	91	Kinderprogramme.....	38
Besteuerung.....	92	Firmenkundenakquise.....	57	Knigge-Seminar.....	122
Bio-Küche.....	18	Flyergestaltung.....	55	Kommunikation.....	71, 78, 116, 120
Budgetierung.....	93	Fremdsprachen.....	117, 123	Konfliktmanagement.....	77, 78, 116, 120
Bustouristik.....	15, 20, 30	Führungskompetenzen.....	72, 74, 75, 77, 78, 81, 83, 84	Kongressgeschäft.....	16, 32, 39
Campingtourismus.....	36	Gästebindung.....	25	Kooperation.....	34, 71
Controlling.....	89, 95	Gästeführung.....	12, 14	Kundenbeziehung.....	25, 116, 120
Corporate Social Responsibility (CSR).....	82	Geschäftskorrespondenz.....	45		
Cross-Marketing.....	34				

M arketing (allgemein).....	13, 17, 21	Q ualitätsmanagement	124-126	Teamführung	84
Medienarbeit	51, 60, 61	R eiserecht	85	Telefontraining	46, 59
Messen	43	Reiseleitung/-begleitung	100	Texten	41, 47, 51, 54, 60, 61, 112
Mitarbeitergespräche	83	Reittourismus	35	V eranstaltungsmanagement	64, 68
Mitarbeitermotivation	74, 84, 87	Restaurant	18, 19, 52, 66, 96	Veranstaltungsrecht	97
Mobile Dienste	114	Rhetorik	76, 80	Vergütungsmodelle	87
Mobiler Reiseverkauf	56, 94	S elbstmanagement	63	Verkauf	44, 50, 52, 56
Moderation	79	Seniorenreisen	11, 30	Versicherungsfragen	85
Ö ffentlichkeitsarbeit	60, 61	Servicequalität	119, 124-126	Vertrieb	42, 49, 53, 56, 58
Online-Pressearbeit	51, 61	Social Media	90, 105, 106, 108, 109	Virales Marketing	106
Online-Recht	90	Spezialreiseveranstalter	24	W assertourismus	101, 102
Online-Redaktion	112	Sponsoring	34	Webseitengestaltung	103, 104, 111
Online-Vertrieb	49	Sprachen	117, 123	Weinverkauf	19
P auschalangebote	29	Stadtführungen	12, 14	Werbebriefe	54
Personalplanung	62	Stammkundenmarketing	25	Werbung/Werbemittel	40, 54, 55
Podcasts	107	Steuern	92	Y ieldmanagement	42
Preispolitik	98	Suchmaschinenmarketing	104, 113	Z eitmanagement	63
Pressearbeit	51, 60, 61	T agestourismus	23		
Projektmanagement	67, 70	Tagungsgeschäft	16, 32, 39		

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 2011 etwa 200 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 Deutsche Gesellschaft zur Förderung und Entwicklung des Seminar- und Tagungswesens e. V.
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 zwei Jahren hat das DSFT etwa 60 Inhouse-Seminare mit insgesamt mehr als 900 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 Tagungsorten, -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, Tel. 030 / 23 55 19 - 16).

Das Team des DSFT



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



Simone Mihlan
Stellvertretende
Geschäftsführerin,
ServiceQualität
Tel. 030 / 23 55 19 - 16
simone.mihlan@
dsft-berlin.de



Jana Klepp
Seminarkonzeption
und -organisation,
Vertrieb
Tel. 030 / 23 55 19 - 12
jana.klepp@
dsft-berlin.de



Mario Veronelli
Seminaradministration
und -service
Tel. 030 / 23 55 19 - 21
mario.veronelli@
dsft-berlin.de



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



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



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



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



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



Alexandra Stern
Seminarkonzeption
und -organisation
Tel. 030 / 23 55 19 - 36
alexandra.stern@
dsft-berlin.de



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Wir sind seit
Februar 2009
zertifiziert nach
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

servicequalitaet-hamburg.de





kleine Seminargruppen

Intensiver
Erfahrungsaustausch

Referenten aus der Praxis

sehr gutes Preis- /
Leistungsverhältnis

in 16 Orten deutschlandweit

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

Telefon: 030 / 23 55 19 - 0
Fax: 030 / 23 55 19 - 25
E-Mail: info@dsft-berlin.de

www.dsft-berlin.de
www.wissen.dsft-berlin.de
www.servicequalitaet-berlin.de