

# SEMINARKALENDER 2019



ADAC Württemberg



KARSTADT

Forum



DER

Touristik

Partner



aer

KOOPERATION



DEUTSCHER  
REISERING



PRO TOURS



RCE



tour contact

REISEBÜRO-KOOPERATION

**DER**  
Touristik  
Partner-Service

# LIEBE REISEBÜROPARTNER,

ein bewegendes Jahr mit großen Herausforderungen, aber auch neuen Chancen liegt hinter uns – vor allem im Hinblick auf die neue EU-Pauschal-Reise-richtlinie und die Datenschutzgrundverordnung.

Jetzt können wir uns wieder den elementaren Themen unserer spannenden Branche widmen. In unserem aktuellen Seminarkalender finden Sie praxisorientierte Seminare, mit denen Sie das Fundament für ein profitables Reisebüro mit zufriedenen Stammkunden schaffen.

## Für ein erfolgreiches Reisebüro

Spaß an fremden Ländern und Kulturen alleine reicht nicht, um ein Reisebüro erfolgreich zu führen. Schärfen Sie Ihre Sinne für Zahlen, Führung und Verkauf. Die intensiven und praxisnahen Inhalte helfen Ihnen, Ihr Reisebüro und auch Ihr Team optimal zu führen.

Wir haben den Focus für 2019 auf Themen gelegt, die Sie aktuell bewegen, wie zum Beispiel „Wie kann ich neue Mitarbeiter finden und vor allem wie binde ich diese an mein Reisebüro?“. Damit aus Ihren Auszubildenden souveräne und verkaufsstarke Mitarbeiter werden, empfehlen wir unsere speziellen Trainings für Auszubildende.

Wussten Sie, dass 68% aller Kunden ihren Anbieter verlassen, weil sie sich nicht ausreichend betreut fühlen? Erfahren Sie in unseren Seminaren wie Sie Ihre Kundendaten optimal nutzen und aus Kunden ganz einfach Stammkunden werden, die sich bestens betreut fühlen. Natürlich werden Sie auch besprechen wie Sie mit der richtigen Strategie neue Kunden für Ihr Reisebüro gewinnen können.

„Dein Reisebüro begeistert“ – finden Sie mit René Morawetz heraus wie Sie selber Begeisterung aus-

strahlen und wie Sie Spaß und gute Gefühle in Ihr Reisebüro zaubern können. Sollte es trotz aller Begeisterung doch mal zu unangenehmen Situationen mit aufgebrachten Kunden kommen, sind auch solche Situationen für Sie souverän zu lösen, wenn Sie unser Seminar „Beschwerdemanagement“ absolviert haben.

## Expertenprogramme

Punkten Sie bei besonders attraktiven und lukrativen Kundengruppen mit Ihrem Expertenwissen. Nehmen Sie an unseren Expertenprogrammen – DER Luxusreisenprofi, DER Kreuzfahrtenprofi oder DER Hotelreisenprofi – teil und sichern Sie sich Ihr Profisiegel. Um dem immer weiter wachsenden Luxusreisenmarkt optimal gerecht zu werden, bieten wir diese Schulung – wie die Seminare zu unserem DER Kreuzfahrtenprofi – erstmalig auch über zwei Tage an. Sie erhalten geballtes Produktwissen von ausgewählten Partnern und erarbeiten Ihren persönlichen Reiseplan in die Destination Luxus.

## Techniktools

Veränderung ist gut denn Veränderung bedeutet Fortschritt – Sie brauchen kein Technikgenie zu sein, um an unseren Seminaren und Webinaren zu unseren Techniktools und digitalem Marketing teilzunehmen. Sie werden sehen, dass Sie mit einfachen Tricks Ihren Arbeitsalltag erheblich erleichtern können!

„Lernen ist wie Rudern gegen den Strom – sobald man aufhört, treibt man zurück!“

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen und stehen für Rückfragen gerne zur Verfügung.

Herzliche Grüße,  
Ihr DTPS-Team

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Einleitung</b> .....	2
<b>Für ein erfolgreiches Reisebüro</b>	
Wirtschaftlicher Erfolg im Reisebüro .....	5
Spielerisch zur Erlösoptimierung .....	6
<b>Neu!</b> Wege der Mitarbeiterfindung- und Bindung .....	7
<b>Neu!</b> Umsatzsteigerung durch Kundenmanagement .....	8
<b>Neu!</b> Beschwerdemanagement .....	9
<b>Neu!</b> „Dein“ Reisebüro begeistert! .....	10
Seminare für Auszubildende .....	11
<b>DTPS Expertenwissen</b>	
Exklusive Weiterbildung für gezieltes Profiwissen .....	12
<b>DER Hotelreisenprofi</b>	
Die Expertenrunde .....	13
<b>DER Luxusreisenprofi</b>	
<b>Neu!</b> Ihr Reiseplan in die Destination Luxus .....	14
<b>DER Kreuzfahrtenprofi</b>	
Neue Erfolgchancen entdecken – Kreuzfahrten verkaufen macht Spaß .....	16
Kreuzfahrten der Luxusklasse – Noch mehr Spaß beim Kreuzfahrtenverkauf.....	17
Zusätzliche Chancen entdecken – Flusskreuzfahrten verkaufen leicht gemacht ....	17
<b>Campus Vorsprung durch Wissen</b>	
Gut beraten in die Zukunft .....	18
Wissen für alle.....	19
DER Touristik Meets You .....	20

<b>Praktische Techniktools</b>	
Holen Sie das Maximum raus. Wir zeigen Ihnen wie .....	21
<b>Online Reisebüro &amp; Online Marketing</b>	
Online Marketing-Beratung .....	22
<b>Neu!</b> Social Media Marketing für Azubis.....	23
panama Webpage – das Neue Online-Reisebüro .....	23
<b>panama Techniktools</b>	
panama Webinare .....	24
panama Backoffice .....	24
panama Webinare .....	25
Einführung in AMADEUS Tour Market .....	26
AMADEUS Flug Einsteiger .....	26
Traveltainment Bistro Portal .....	27
Traveltainment Live Beratung .....	27
<b>ERV</b>	
Reiseschutz Webinar .....	28
<b>DRV</b>	
Nachhaltigkeit .....	29
<b>fvw Akademie</b>	
E-Learnings 2019.....	30
<b>Teilnahmebedingungen</b> .....	31
<b>Seminariübersicht 2019</b> .....	32

# FÜR EIN ERFOLGREICHES REISEBÜRO



Sie lieben das Reisen in Theorie und Praxis und haben Ihre Leidenschaft zum Beruf gemacht. Damit Sie auch dauerhaft auf Erfolgskurs gehen können, bieten wir Ihnen exklusive Seminare in allen wichtigen Bereichen und für alle Berufsgruppen vom blutigen Anfänger bis zum alten Hasen an.

Jedes einzelne Seminarelement ist auf touristische Spezifika und aktuelle Themen ausgerichtet und holt Sie genau da ab, wo Sie stehen.

Voraussetzungen für ein erfolgreiches Reisebüro sind unter anderem sämtliche Kosten im Blick zu haben, Potentiale zu erkennen und Kennziffern einordnen zu können sowie natürlich das Maximum an Provisionen zu erwirtschaften.

Aber wirtschaftlicher Erfolg alleine reicht nicht. Ohne kompetente und motivierte Mitarbeiter läuft der Laden bekanntlich nicht. Erfahren Sie, wie Sie Mitarbeiter für Ihr Reisebüro gewinnen

und dauerhaft halten können. Steigern Sie Ihre Umsätze indem Sie Ihre Kundendaten optimal pflegen und nutzen Sie diese als Basis für eine langjährige Kundenbindung! Begeistern Sie potentielle Kunden mit Ihren Fähigkeiten und grenzen Sie sich positiv mit Ihren Dienstleistungen vom Internet und Ihren Wettbewerbern ab!

Natürlich lassen wir Sie auch in schwierigen Situationen nicht alleine. Wir zeigen Ihnen, wie Sie souverän mit emotionalisierten Reisenden umgehen und welche rechtlichen Pflichten bei Reklamationen das Reisebüro gegenüber dem Kunden hat.

Weiterbildung verhilft Ihnen zu mehr Kompetenz und macht Sie selbstbewusster. Unsere sorgfältig ausgewählten Referenten werden Sie begeistern und wir garantieren Ihnen, dass die Inhalte unserer Seminare „sitzen“ und sofort in die Praxis umgesetzt werden können.

## WIRTSCHAFTLICHER ERFOLG IM REISEBÜRO



**Tim Mithöfer**

Über 15 Jahre Erfahrung in der Touristik mit Schwerpunkt Vertrieb prägen Tim Mithöfer. Nach verschiedenen Management Positionen in der TUI und 5 Jahren Betreuung der Franchisepartner berät Tim Mithöfer heute Unternehmen der Touristik in den Bereichen Betriebswirtschaft, Marketing und Vertrieb. Er ist Geschäftsführer der yuma.capital GmbH sowie der Agentur Goldkind.

Die enge Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit mittelständischen Unternehmen und deren Inhabern sind ein wichtiger Baustein für den Erfolg seiner Tätigkeit – ebenso wie das Bewusstsein, Lösungen zu bieten, die zu diesen Unternehmen passen.

Mehr zu Tim Mithöfer finden Sie unter:  
**yuma-capital.de oder agentur-goldkind.de**

### Wirtschaftlich erfolgreich führen

Geht es Ihnen manchmal auch so, dass Sie sich fragen, ob Ihr Einkommen als Reisebürounternehmer Ihren Einsatz wirklich ausreichend belohnt? Dann erleben Sie in diesem Seminar, wie Sie mit mehr Verständnis für die finanziellen Kreisläufe Ihres Reisebüros einen größeren Ertrag erzielen und Ihre Mitarbeiter zu Mit-Unternehmern machen.

Wir bieten dieses Seminar in kleinen Gruppen ab vier Personen an, um möglichst effektiv zu arbeiten und individuell auf jeden Einzelnen eingehen zu können.

### INHALTE DES SEMINARS:

- Darstellung und Erläuterung der wichtigsten kaufmännischen Positionen im Reisebüro
- Einfacher Umgang mit BWA, GuV und Jahresabschluss
- Wie funktioniert der Cash-Flow im Reisebüro
- Verständnis und Anwendung der Rendite-Kennzahlen im Reisebüro
- Kosten – das notwendige Übel für wirtschaftlichen Erfolg
- Praktische Benchmarks zur Optimierung des Gewinns
- Mitarbeiter-Deckungsbeitrag als wirkungsvolles Führungsinstrument
- Unternehmergeist in Mitarbeitern wecken – Erfolgsbeteiligung als Antrieb
- Steuerberater und Hausbank als Partner – der richtige Umgang macht die Musik

Für dieses Seminar muss niemand BWL studiert haben. Vielmehr richtet es sich an Inhaber, die mit einfachen und praxisnahen Modellen Ihr Unternehmen und Ihr Team besser führen möchten. Nach diesem Seminar haben die Teilnehmer ein besseres Verständnis für die betriebswirtschaftlichen Abläufe und Funktionen Ihres Unternehmens. Es ist Ihnen möglich, Mitarbeiter und Kollegen auf verständliche und pragmatische Weise in die kaufmännischen Zusammenhänge einzubeziehen und allen Mitarbeitern ihren individuellen Beitrag darzustellen. Dabei helfen Ihnen einfache Benchmarks und das Modell der Mitarbeiter-Deckungsbeitrags-Rechnung.

### SEMINARNUMMER 01

<b>Termine</b>	20.03., Köln 25.09., Berlin
<b>Gebühren</b>	250,- € *
<b>Referent</b>	Tim Mithöfer

# SPIELERISCH ZUR ERLÖSOPTIMIERUNG



**André Lührs**

Mit seiner über 15-jährigen Erfahrung im Bereich der Umsatz- und Erlössteuerung unterstützt uns André Lührs auch im GJ 2018/19 wieder intensiv durch spannende Workshops in Form von Webinaren.

## Planungstool

### Spielerisch zur Erlösoptimierung – das Intensivtraining zum Umgang mit dem DTPS Erlösoptimierungstool

Aufbauend auf dem monatlichen Umsatz- und Provisionsreporting bieten wir Ihnen zusätzlich die Möglichkeit, durch das DTPS Erlösoptimierungstool gezielt und effizient Umsätze ertragsoptimierend neu zu verteilen. Das Tool hilft Ihnen, spielerisch zu erkennen, bei welchen Leistungsträgern Sie weiteres Erlöspotential haben und welche Zusatzprovisionen Sie noch erreichen können ohne notwendigerweise mehr Umsatz zu generieren.

## INHALTE DES SEMINARS:

- Wie benutze ich das Erlösoptimierungstool richtig
- Wie kann ich Mehrerlöse generieren – aber ohne Mehrumsatz?
- Welche Erlösoptimierung ist möglich bei Erreichen eines bestimmten Umsatzziels?
- Welche Sachverhalte sind im Umgang mit dem Tool zu beachten?
- Wie kann ich meine Provisionsentwicklung im Geschäftsjahresverlauf überwachen?

## SEMINARNUMMER 02

<b>Termine</b>	23.05., 08:00 Uhr 27.06., 08:00 Uhr
<b>Gebühren</b>	kostenfrei
<b>Referent</b>	Andre Lührs

## Umsatz- und Provisionsreporting

### Gezielte Steuerung und Erlösoptimierung – das Intensivtraining zum Umgang mit dem DTPS Umsatz- und Provisionsreporting

Sicherlich haben Sie sich schon öfter gefragt, wie Sie Ihre Erlöse mit kleinen Tricks optimieren und Ihre Ertragskraft steigern können. Bei der Vielzahl unterschiedlicher Provisionsmodelle und Logiken kann man dabei schnell den Überblick verlieren. Aus diesem Grund bieten wir Ihnen ein intensives Seminar zur Nutzung des Umsatz- und Provisionsreportings an. André Lührs wird Ihnen zudem spannende Kniffe und Tricks für Ihre ganz persönliche Steuerung verraten. Wichtig: Besondere Vorkenntnisse sind nicht notwendig!

## INHALTE DES SEMINARS:

- Wie lese und interpretiere ich das Umsatz- und Provisionsreporting richtig und effektiv?
- Wieviel Umsatz benötige ich noch, um eine nächste Umsatzstaffel zu erreichen und wieviel Mehrerlös kann ich mindestens erzielen?
- Welche Möglichkeiten habe ich bei der Erlösoptimierung?
- Welche Besonderheiten gilt es im Umgang mit dem Reporting zu beachten?
- Welche Sachverhalte sind besonders für das GJ 2018/2019 von Bedeutung?

## SEMINARNUMMER 03

<b>Termine</b>	06.05., 08:00 Uhr 20.06., 08:00 Uhr
<b>Gebühren</b>	kostenfrei
<b>Referent</b>	Andre Lührs

# WEGE DER MITARBEITERFINDUNG- UND BINDUNG



**André Kellermann**

André Kellermann ist ausgebildeter Reiseverkehrskaufmann und geprüfter Berufspädagoge. Neben dem Thema Personalführung, ist er Ihr Experte für Kommunikation, Verkauf, Teamentwicklung und Führungsqualität. Seine Trainings, Workshops und Coachings gestaltet er mit viel Emotionalität und Begeisterung.

## Mitarbeiter finden und binden

### Talente kreativ gewinnen und binden

Wo sich früher viele Bewerber auf wenige Stellen beworben haben, ist es heute in vielen Branchen genau umgekehrt. Auch viele als sehr attraktiv geltende Berufe wie Tourismuskauflente sind von diesem Wandel stark betroffen. Für Personalverantwortliche in Reisebüros geht es also um die Fragen: „Wie finde ich geeignete Bewerber?“, „Wie überzeuge ich?“, „Wie mache ich mich als Unternehmen attraktiv?“, und „Wie kann ich meinen gewonnenen Mitarbeiter langfristig binden?“

Was „Talentgewinnung/-bindung“ unverzichtbar macht:

Stärken Sie Ihre „Arbeitgebermarke“ nach „Innen“ und nach „Außen“: Mit einer getragenen Unternehmenskultur und einem angenehmen Arbeitsklima gelingt es, Talente zu finden und langfristig ans Unternehmen zu binden und so Fluktuation zu minimieren.

Es erwartet Sie ein interaktives 2-tägiges Seminar, in dem kreative Wege der Talentgewinnung/-bindung erarbeitet werden.

## INHALTE DES SEMINARS:

- Wie und wo sprechen Sie Bewerberkandidaten an?
- Die eigene Marke stärken – was habe ich Bewerbern zu bieten?
- Potentielle Mitarbeiter: Was ist Mitarbeitern wichtig und welche Schlüsselqualifikationen sollten identifiziert werden?
- Langfristige Mitarbeit: Voraussetzungen und warum geht oder bleibt ein Mitarbeiter?
- Dialog zum Mitarbeiter: Warum ist dieser so wichtig und wie sollte er gestaltet sein?
- Wie schaffen Sie Entwicklungsräume für Ihre Mitarbeiter?

Beachten Sie auch die Seminare für Azubis auf Seite 11 & 23.



## SEMINARNUMMER 04

<b>Termine</b>	08.05.–09.05., Berlin 09.10.–10.10., Köln
<b>Gebühren</b>	159,- € * exkl. Übernachtung
<b>Referent</b>	André Kellermann

# UMSATZSTEIGERUNG DURCH KUNDENMANAGEMENT



**Frieder Krauß**

Zertifizierter Independent PREZI Expert, Master of Happiness. Mehrjährige Tätigkeit als Teamleiter und Trainer im telefonischen Vertrieb. Seit 2009 internationaler aha! Trainer, Coach und Keynote Speaker. Darüber hinaus ist Kommunikation seine Leidenschaft. Das spiegelt sich in seinen Hauptthemen wider: positive Sprache in Vertrieb und Service, emotionale Kundenansprache und attraktives Texten für Social-Media und Blogs.

## Kundenmanagement

### Gewonnene Kunden nie mehr verlieren

Kundendaten werden immer wichtiger. Sie zu erfragen und entsprechend zu pflegen, ist die Basis für eine langjährige Kundenbeziehung. Lernen Sie, wie Sie ganz einfach eine Einverständniserklärung vom Kunden zur Datennutzung erhalten.

68% der Kunden verlassen laut einer aktuellen Studie ihren Anbieter, weil sie sich durch ihn nur ungenügend betreut fühlen. Erarbeiten Sie gemeinsam im Training, welche Möglichkeiten es gibt, einmal gewonnene Kunden nie mehr zu verlieren.

Digitale Zugangswege werden ebenso beleuchtet, wie Möglichkeiten der Kontaktaufnahme und Kontaktpflege am Telefon. Trainieren Sie souveräne Gesprächstechniken, das „Umschiffen“ innerer Widerstände und den proaktiven Umgang mit Kundeneinwänden. Lernen Sie den Aufbau und die Phasen der unterschiedlichen Gesprächssituationen kennen.

Am Ende des Tages haben Sie ein buntes Portfolio an Möglichkeiten potentielle wie auch bestehende Kunden zu hegen und zu pflegen.

## INHALTE DES SEMINARS:

- Mit der richtigen Einstellung Daten einholen
- Datenpflege ist das „A und O“ für eine erfolgreiche Kundenbindung
- Kontaktmöglichkeiten für eine intensive und langjährige Kundenbindung
- Aktiv Empfehlungen generieren – Neukunden gewinnen!
- Erarbeitung eines Fahrplans für eine gelungene Kundenbindung auf allen Kanälen
- Kundenneugewinnung durch ein strategisches Empfehlungsmanagement

## SEMINARNUMMER 05

<b>Termine</b>	24.05., Köln 17.10., Berlin
<b>Gebühren</b>	159,- € *
<b>Referent</b>	Frieder Krauß



# BESCHWERDEMANAGEMENT



**Kai Braake**

Dipl. Päd. Kai Braake ist Inhaber, Management- und Verkaufstrainer des Königsteiner Management Instituts. Er trainiert und coacht erfolgreich Führungskräfte und Mitarbeiter namhafter deutscher und internationaler Unternehmen. Einer seiner Schwerpunkte ist Vertriebs- training für Mitarbeiter im Reisevertrieb. Hierbei ist sein Ziel, Reiseverkäufer für die praktischen Herausforderungen ihres Verkaufsalldtags fit und erfolgreich zu machen. Sein Leitspruch ist: "Praxis geht vor Theorie!"

## Beschwerdemanagement

### Rechtlich auf der sicheren Seite sein

Für viele ReisebüromitarbeiterInnen ist der rundum zufriedene Reisende ein Stammkunde, dem ein hohes Maß an Aufmerksamkeit gilt. Doch plötzlich mischt sich der laute, reklamierende Eindringling dazwischen, fordert lautstark oder mit subtiler Ironie sein vermeintliches Recht ein. Wie reagiere ich als Reisebüroangestellte/r schnell, richtig und rechtlich im korrekten Rahmen?

Das Tagesmodul „Beschwerdemanagement“ richtet sich an alle, die in solchen Situationen zusätzliche Verhaltensoptionen kennenlernen, mehr Sicherheit im Auftreten gewinnen und im juristischen Fahrwasser souverän navigieren wollen.

Sie möchten gerne noch Tipps zu Formulierungen im Umgang mit der EU-Pauschalreiserrichtlinie haben? Auch das werden Sie in diesem Seminar erarbeiten.

Achtung! Es handelt sich bei diesem Training nicht um juristische Beratung, sondern es werden allgemein zugängliche Verfahrensweisen und Leitlinien aufgefrischt.

## INHALTE DES SEMINARS:

- Übergeordnetes Ziel: Kenntnisse des europäischen Reiserechts auffrischen
- Wie treffe ich Haftungsentscheidungen bei einfachen Fällen sicher und leite diese in die richtige Richtung weiter?
- Wie bleibe ich in der Sache hart, in der Beziehung fair? Sicheres Handeln unter emotionalem Druck
- Maßnahmensystematik bei Reklamations-situationen beherrschen
- Wie gehe ich souveräner mit emotionalisierten Reisenden um?
- Wie formuliere ich rechtlich einwandfrei im E-Mail-Verkehr?
- Welche rechtlichen Pflichten hat das Reisebüro gegenüber dem Kunden?
- Wann haftet das Reisebüro? Wann haftet der Veranstalter? (Auffrischung von Grundwissen)
- Was ich im Reklamationsfall auf keinen Fall tun darf
- Typische Reklamationsbeispiele aus der Praxis und wie ich mich rechtlich korrekt verhalte
- Wie sage ich es meinem Kunden, wenn er darauf besteht, er sei im Recht, es aber nicht ist
- Struktur der Reklamationsbearbeitung – 7 Schritte zum Erfolg

## SEMINARNUMMER 06

<b>Termine</b>	17.04., Köln 10.10., Berlin
<b>Gebühren</b>	159,- € *
<b>Referent</b>	Kai Braake

# KUNDEN BEGEISTERN



**René Morawetz**

Durch seine Ausbildung als NLP-Coach und Kommunikationstrainer und sein angewandtes Storytelling unterstützt er die Teilnehmer bei der Erreichung ihrer Ziele. Als gelernter Reiseverkehrskaufmann und ehemaliger regionaler Verkaufsleiter glänzt er mit detailliertem Fachwissen und Branchenkenntnissen. Er ist ein Mann der Praxis. Die Inhalte seiner Veröffentlichungen sind zu 100% selbst entwickelt. Sein Spezialgebiet ist die Motivation der Teilnehmer, ihren Kunden durch die aufmerksame, zielorientierte und persönliche Arbeit von der Reisebüro-Dienstleistung zu begeistern.

## „Dein“ Reisebüro begeistert – Anleitung zum Glücklichmachen

### Mit neuer Service-Qualität besser als der Wettbewerb

Manchmal scheint es so, als hätte sich so viel nicht verändert, außer den Ansprüchen der Kunden, die immer öfter schon sehr gut vorinformiert ins Reisebüro gehen. Man arbeitet oftmals einfach so vor sich hin und fragt sich, wie lange es noch so sein wird, dass die Kunden im Reisebüro buchen wollen.

Würden Sie auch gerne einen Weg kennen, wie man sich mit seiner Dienstleistung vom Internet und Wettbewerb positiv abgrenzt? Und zwar so, dass man sich und seine einzigartige Beratung noch mehr zur Marke macht und von seinen Kunden unaufgefordert weiterempfohlen wird. Anhand von erlebten, unterhaltenden und motivierenden Geschichten lernen Sie, wie einfach es ist, seine Kunden persönlich zu inspirieren und zu begeistern.

Im Laufe des Tages erlernen Sie, wie leicht es ist, mit seinen bereits vorhandenen Fähigkeiten jeden potentiellen Kunden so zu begeistern, dass er Ihnen seine Buchung anvertraut!

### INHALTE DES SEMINARS:

- Sie haben Begeisterung und strahlen sie aus. Wie erzeugen Sie mit Ihrer Sprache Bilder, Töne, Geruch & Geschmack & schaffen eine Wohlfühl- und Urlaubsatmosphäre?
- Wie zaubern Sie Spaß, Urlaubsatmosphäre & gute Gefühle in Ihr Büro?
- Wie ermitteln Sie alle Kundenwünsche?
- Wie nehmen Sie die Kunden schon bei Ihrer Beratung mit auf die Reise?
- Wie empfehlen Sie ein konkretes, zum Wunsch passendes Angebot?
- Wie begeistern Sie Ihre Kunden & übererfüllen seine Erwartungen?
- Nur Katalogabholer gibt es nicht – wie erfährt man Namen & Daten der Kunden ganz leicht & wie nutzt man diese richtig?
- Wie betreut man seine Kunden nach der Reise optimal?

### SEMINARNUMMER 07

<b>Termine</b>	16.05., Köln 12.09., Berlin
<b>Gebühren</b>	159,- € *
<b>Referent</b>	René Morawetz

# SEMINARE FÜR AUSZUBILDENE



**Ferdinand Benz**

Ferdinand Benz machte nach seinem Diplom-Studium der Berufs- und Wirtschaftspädagogik, eine Trainee-Ausbildung und trug Verantwortung in leitenden Vertriebspositionen. In einem führenden deutschen Trainingsinstitut leitete er die wissenschaftliche Abteilung für Trainingsentwicklung.

## Knigge für Azubis

### „Den Kunden begeistern mit modernem Stil und Umgangsformen“

Gute Umgangsformen sind nicht nur wieder „hip“, sondern ein „Muss“ beim erfolgreichen Verkauf von Urlaubsreisen. Kunden werden immer anspruchsvoller und vergleichen Sie unbewusst mit dem, was sie im Urlaub, in Hotels oder auf Kreuzfahrten erleben. In diesem Training lernen Sie, welche Umgangsformen der Kunde von Ihnen erwartet und wie Sie Ihr Auftreten natürlich und stilvoll gestalten.

### INHALTE DES SEMINARS:

- Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance
- Der Dress-Code im Reisebüro
- Körpersprache wirkungsvoll einsetzen
- Der letzte Eindruck – Der Eindruck, den der Kunde mit nach Hause nimmt

### SEMINARNUMMER 08

<b>Termine</b>	20.05., Berlin 17.09., Dortmund 05.11., Frankfurt
<b>Gebühren</b>	250,- € *

Die Durchführung dieser Seminare erfolgt durch DERPART.

## Verkaufstraining für Auszubildende und Wiedereinsteiger

### Professionelles Verkaufen leicht gemacht

Häufig stellt der Kunde, meist unbewusst, gerade Ihre jungen Mitarbeiter auf den Prüfstand. Aus diesem Grund erhöhen wir in diesem Training vor allem das Selbstbewusstsein, die Überzeugungskraft und die Sicherheit Ihrer jungen Mitarbeiter. Wir entwickeln eine verkäuferische und kundenorientierte Einstellung, die Verkaufserfolg und Kundenzufriedenheit garantiert. Sie werden dem prüfenden Blick Ihrer Kunden standhalten und noch souveräner ihre Verkaufsgespräche führen.

### INHALTE DES SEMINARS:

- Entwickeln einer verkäuferischen und kundenorientierten Einstellung, die Verkaufserfolg und Kundenzufriedenheit garantiert
- Auch als unerfahrener Verkäufer Selbstsicherheit ausstrahlen und auf Augenhöhe verkaufen
- Typische Anfängerfehler erkennen und sie zukünftig vermeiden
- Grundlagen der Verkaufspsychologie und ihre Anwendung in der täglichen Verkaufspraxis
- Die fünf Stufen des Verkaufsgesprächs

Beachten Sie auch die Seminare für Auszubildende auf Seite 23.

### SEMINARNUMMER 09

<b>Termine</b>	07.05. – 08.05., Köln 09.09. – 10.09., Frankfurt 12.11. – 13.11., Berlin
<b>Gebühren</b>	250,- € *

Die Durchführung dieser Seminare erfolgt durch DERPART.

# DTPS EXPERTENWISSEN

## Exklusive Weiterbildung für gezieltes Powerwissen

Werden Sie DER Kreuzfahrten- oder DER Luxusreisenprofi oder verstärken Sie Ihr Wissen im Bereich der DER Touristik Hotels als DER Familienreisen- oder Hotelreisenprofi.

### Unsere Profi-Programme bieten Ihnen viele Vorteile

Als Partnerbüro in unserem DTPS-Verbund können Sie exklusiv und zu attraktiven Konditionen an unseren Expertenprogrammen teilnehmen.

Hier erwerben Sie das Wissen in wichtigen Wachstums- und Trendmärkten, wie zum Beispiel Kreuzfahrten und dem stetig wachsenden Luxusreisenmarkt, das Ihre Beratung besser macht als die Ihres Mitbewerbers und für Sie als Reisebüro lukrativ ist.

Mit dem DER Kreuzfahrtsprofi bieten wir schon seit Jahren ein bewährtes und erfolgreiches Schulungs- und Marketingprogramm an.

Wir unterstützen Sie in 2019 wieder im beratungsintensiven und hoch profitablen Segment der Luxusreisen mit unserem DER Luxusreisenprofi.

Luxusreisen zählen zu den am stärksten wachsenden Segmenten, daher bieten wir dieses Seminar in 2019 erstmalig analog dem Konzept des „DER Kreuzfahrtsprofis“ über zwei Tage an.

Erfahren Sie in unserer Powerrunde DER Hotelreisenprofi alle Neuigkeiten rund um die DER Touristik Hotels & Resorts direkt von den Experten der DTHR.

### Wie können Sie Profi werden?

Werden Sie Profi, indem Sie unsere ein- und zweitägigen Expertenschulungen besuchen. Die Seminare sind zum Teil so konzipiert, dass Sie von unseren externen Trainern für den Profiverkauf geschult werden und im praxisnahen Teil durch unsere Konzern- und Sortimentspartner gezieltes Produktwissen erfahren.

Die Schulungsinhalte finden Sie auf den folgenden Seiten im Detail!

Nach erfolgreicher Teilnahme zeichnen wir Sie jeweils mit einer Urkunde und einem Siegel aus und stellen Ihnen Werbemittel zur Außendarstellung Ihres Expertentums zur Verfügung.



DER KREUZFARTEN  
PROFI



DER LUXUSREISEN  
PROFI



DER HOTELREISEN  
PROFI



DER FAMILIENREISEN  
PROFI

# DER HOTELREISENPROFI



Machen Sie sich fit für den Verkauf! In einer dreistündigen Powerrunde erfahren Sie aus den aktuellen Programmen der DER Touristik Hotels & Resorts alles Wissenswerte direkt von den Experten der DTHR.

Vertreter der einzelnen Abteilungen werden Ihnen aktuelle Produktinfos zu den Hotels der vier veranstaltereigenen Hotelmarken Iiti Hotels, Club Calimera, COOEE Hotels und PrimaSol Hotels geben. Sie erhalten einen detaillierten Überblick über neue und bewährte Hotels für das tägliche Geschäft am Counter. Sie erfahren auch aus erster Hand alles zur aktuellen Konzepterweiterung der Marke COOEE sowie alles rund um das Thema COOEE alpin.

Verbessern Sie Ihre Erlöse indem Sie den erforderlichen Mindestumsatz mit Ihrem neu erworbenen Wissen erreichen! Auch hierzu werden Sie in unserer Powerrunde Informationen erhalten.

Freuen Sie sich auf einen munteren und konstruktiven Austausch mit den Kollegen. Beim anschließenden gemeinsamen Mittagessen bleibt genügend Zeit für intensive Gespräche.

Natürlich werden Sie auch weiterhin DER Hotelreisenprofi indem Sie an den Schulungsformaten der Campus-Reihe „Sonne und Strand“ teilnehmen, egal ob Tages- oder Abendveranstaltung oder in Form eines Webinars oder eines E-Learnings.



DER HOTELREISEN  
PROFI

## SEMINARNUMMER 10

Termine	14.03., Köln
Gebühren	29,- € *
Referent	Anna Gurriss

# DER LUXUSREISENPROFI



**Harald Sontowski**

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

## Ihr Reiseplan in die Destination Luxus

Was sind Luxusreisen eigentlich genau? Das besondere an Luxusurlaube ist, dass die individuellen Bedürfnisse der Kunden völlig befriedigt sind und außergewöhnliche Leistungen angeboten

werden. Diese außergewöhnlichen Leistungen können alles mögliche beinhalten, vom persönlichen Butler bis zu einem speziell für den Kunden kreierten Ernährungsplan.

Der Verkauf von Luxusreisen gilt als Königsdisziplin hinter dem Counter. Bei keinem anderen Produkt müssen Sie so viel Fingerspitzengefühl beweisen, selbstbewusst auftreten und gleichzeitig optimal vorbereitet sein. Sich dieser Herausforderung zu stellen, erfordert eine Portion Mut und ein wenig Training.

Um Sie hierbei optimal zu unterstützen, bieten wir in diesem Jahr erstmalig unsere Schulung DER Luxusreisenprofi als zweitägiges Seminar an.

Sie erhalten in unserer zweitägigen Schulung nicht nur detailliertes Produktwissen von ausgewählten Partnern, sondern Sie erarbeiten auch wie Sie Ihren wohlhabenden, mitunter erlebnishungrigen und stets extrem gut vorbereiteten Kunden der Luxusklasse auf Augenhöhe begegnen und Sie mit Ihrem Wissen überzeugen. Kunden des Luxussegments legen Wert auf Detailwissen – für Sie kein Problem mehr nach diesem Seminar!

Harald Sontowski von aha!TALENTEXPERTS wird Ihnen am ersten Seminartag zeigen, wie Sie Ihren Reiseplan in die Destination „Luxus“ aufstellen können. Das Segment „Luxusreisen“ zählt mit über 30% Wachstum zu den am stärksten wachsenden Segmenten. Partizipieren auch Sie von dieser großen Chance Ihren Ertrag zu steigern. Erfahren Sie wie Sie souverän mit Luxuskunden umgehen und wie Sie einen Luxuskunden auch mit Kleinigkeiten und vor allem Servicebewusstsein glücklich machen können.

Am zweiten Seminartag werden Luxusexperten von renommierten Partnern wie Windrose, DER-TOUR deluxe, Hapag Lloyd Cruises, Hilton und Windrose ihre exklusiven Produkte vorstellen und mit Ihnen in die Welt der Luxusreisen eintauchen. Sie werden alles Wichtige über die Philosophie der einzelnen Partner erfahren und auch was einen Luxusurlaub wirklich ausmacht.

## INHALTE DES SEMINARS:

- Luxus liegt im Auge des Betrachters
- Nur wer Luxus liebt, kann ihn verkaufen
- Wo den Luxuskunden finden?
- Mehrwerte wecken Bedürfnisse
- Luxus heißt: mehr inspirieren, weniger informieren!
- Keine Angst vor hohen Preisen
- Kleiner Leitfaden in die „Destination Luxus“



## SEMINARNUMMER 11

<b>Termine</b>	14.-15.05., Köln
<b>Gebühren</b>	99,- € * exkl. Übernachtung
<b>Referent</b>	Harald Sontowski





# DER KREUZFAHRTENPROFI

## Unsere Schulungen im Überblick

Unsere Schulungen sind speziell und exklusiv konzipiert für die besonderen Anforderungen, die Ihnen beim Verkauf von Kreuzfahrten begegnen. Sie vermitteln zum einen detailliertes Produktwissen und zum anderen, wie Sie dieses Wissen überzeugend in Ihren Verkaufsgesprächen nutzen können.

Bei den zweitägigen Schulungen präsentieren mehrere Reedereien einen Tag lang im Wechsel Ihre Produktneuheiten. Sie bekommen Informationen aus erster Hand, die über die allgemein verfügbaren Katalog- und Internetinformationen hinausgehen. An einem zweiten Trainingstag geht Kai Braake intensiv auf die Besonderheiten der Produkte ein und definiert die Unterschiede zwischen den einzelnen Schiffen, so dass Sie in Zukunft genau wissen, welches Schiff für Ihren Kunden genau das Richtige ist und wie Sie es überzeugend verkaufen.

In einem Eintagestraining vermitteln wir Ihnen, wie Sie die Chancen des Flusskreuzfahrtenverkaufs für sich nutzen können. Sie erleben eine Kombination von Produkt- und Verkaufstraining.



## Neue Erfolgchancen entdecken – Kreuzfahrten verkaufen macht Spaß

Manche meinen immer noch, Kreuzfahrten verkaufen ist nur etwas für langjährige Spezialisten. Wir dagegen sind sicher: Jeder Reiseverkäufer kann erfolgreich Kreuzfahrten verkaufen. Alles was Sie dazu brauchen, lernen Sie in diesem Training, das notwendige Produktwissen und die notwendigen Verkaufstechniken. Sie werden fit, Ihren Kunden Kreuzfahrten mit Selbstsicherheit und Kompetenz anbieten und verkaufen zu können. Kreuzfahrtenverkauf macht Spaß, es bringt Ihnen begeisterte Kunden, höhere Umsätze und mehr Erfolgserlebnisse.

### INHALTE DES SEMINARS:

- Welche Mehrwerte können Sie Ihren Kunden mit einer Kreuzfahrt zusätzlich zu einer Pauschalreise bieten?
- Wie Sie Kunden eine Seereise erfolgreich anbieten können, auch wenn diese nicht direkt danach fragen.
- Für welche Kundenzielgruppen gibt es welche spezifischen Arten von Kreuzfahrten?
- Welche Wünsche haben Kreuzfahrtinteressenten und wie fragen Sie danach?
- Mit welchen Schiffen, können Sie welche Wünsche erfüllen? Sie lernen, folgende Reedereien zu verkaufen: AIDA, Mein Schiff, MSC, NCL ...
- Fachbegriffe, mit denen Sie bei erfahrenen Kreuzfahrerkunden Interesse und Fachkompetenz beweisen.
- Wie Sie Schiff und Kreuzfahrt begeisternd präsentieren können.

### SEMINARNUMMER 12

<b>Termine</b>	26.-27.03., München 23.-24.10., Köln
<b>Gebühren</b>	99,- € * exkl. Übernachtung
<b>Referent</b>	Kai Braake

# DER KREUZFAHRTENPROFI

## Kreuzfahrten der Luxusklasse – Noch mehr Spaß beim Kreuzfahrtenverkauf

Sollten Sie innere Hemmungen haben, Luxusprodukte an hochwertige Kunden zu verkaufen, so werden Sie diese nach dem Training ablegen können. Sie erfahren nicht nur was Luxuskunden erwarten, sondern auch wie Sie diese Erwartungen sicher erfüllen können. Im Training bekommen Sie Insider-Informationen über Schiffe und Kreuzfahrten der Luxusklasse und erweitern Ihr verkäuferisches Repertoire speziell für das Verkaufen an hochwertige Kunden. Dies wird Sie befähigen, auch sehr anspruchsvolle Kunden zu begeistern und Luxuskreuzfahrten auf Augenhöhe erfolgreich zu verkaufen. Denn, je höher Ihr Umsatz, umso größer Ihr Erfolgserlebnis, umso mehr Spaß beim Verkaufen.

### INHALTE DES SEMINARS:

- Welche Ansprüche stellen einkommenstarke Kunden an das Buchungserlebnis? Stil und Etiketteregeln, die Sie beachten sollten.
- Sie beraten und kommunizieren auf Augenhöhe, Sie finden Spaß an hohen Budgets und an Verkaufsgesprächen mit hochwertigen Kunden.
- Welche besonderen Wünsche haben Reiselustige, die Luxuskreuzfahrten buchen, und wie fragen Sie danach?
- Welche Schiffe der Luxusklasse erfüllen welche Kundenwünsche? Sie lernen folgende Schiffe zu verkaufen: Cunard, HLC, Plantours, Star Clipper u.a.
- Wie Sie im Verkaufsgespräch das besondere, passende Schiff begeisternd präsentieren.
- Insider-Informationen und Insider-Tipps, mit denen Sie hochwertige Kunden beeindrucken können.

### SEMINARNUMMER 13

<b>Termine</b>	07.-08.05., Dortmund 24.-25.09., Frankfurt
<b>Gebühren</b>	99,- € * exkl. Übernachtung
<b>Referent</b>	Kai Braake

## Zusätzliche Chancen entdecken – Flusskreuzfahrten verkaufen leicht gemacht

Flusskreuzfahrten liegen zunehmend im Trend. Städtereisende, Wellnessurlauber, Kulturinteressierte und viele andere mehr sind ebenfalls potentielle Kunden für dieses Produktsegment. Für viele ist eine Flusskreuzfahrt der ideale Zweiturlaub, oder mal der andere Urlaub abseits vom Gewohnten. Sie werden erleben, wie einfach sich eine Flusskreuzfahrt verkaufen lässt. Was Sie dazu wissen und können sollten, lernen Sie in diesem Training. Mit Flusskreuzfahrten eröffnen Sie sich zusätzliche attraktive Verkaufschancen, indem Sie Ihren Kunden mal einen anderen Urlaub oder einen attraktiven Zweiturlaub anbieten können.

### INHALTE DES SEMINARS:

- Was ist das Besondere einer Flusskreuzfahrt?
- Welche verkäuferischen Vorteile bietet Ihnen die „AKTIVE“ Ansprache von Flusskreuzfahrten im Buchungsgespräch?
- Welche speziellen Kundenwünsche erfüllt eine Flusskreuzfahrt?
- Welchen Kunden bieten Sie wie und wann eine Flusskreuzfahrt aktiv und erfolgreich an?
- Welche Flusskreuzfahrten gibt es und welche ist die richtige für welche Kundengruppe?

### SEMINARNUMMER 14

<b>Termine</b>	03.04., Frankfurt 19.06., Köln 18.09., Berlin
<b>Gebühren</b>	129,- € *
<b>Referent</b>	Kai Braake

# CAMPUS – VORSPRUNG DURCH WISSEN

## Gut beraten in die Zukunft

Kunden fundiert beraten und Begeisterung entfachen – das ist einer der elementaren Erfolgsfaktoren für Reisebüros. Heute. Und erst Recht in der Zukunft. Wie sehr der Erfolg von Reisebüros im wachsenden Wettbewerb mit dem Online-Vertrieb vom eigenen Know-how abhängt, zeigen diverse Studien aus der Tourismusbranche: Der wichtigste Faktor wird Ihre eigene Beratungsqualität sein. Reisebüros werden mehr denn je an ihrem Expertenwissen gemessen werden. Und genau hier ist jeder einzelne gefragt. Folgen Sie dem Weckruf, stellen Sie sich den Herausforderungen der Zukunft und investieren Sie in wichtiges Wissen. Der Schlüssel für eine erfolgreiche Zukunft heißt DER Touristik Campus. Campus vermittelt Ihnen und Ihren Kollegen im Reisebüro gezielt all das, was Sie benötigen: wertvolles Produkt-Know-how, verkaufsrelevante Zielgebietenkenntnisse, praktisches Insider-Wissen und vieles mehr.

Das innovative Schulungskonzept der DER Touristik fußt auf 3 Kategorien, mit denen Sie Ihr Wissen aufbauen können: Wissensbausteine, LIVE Erlebnisse und – das ist einzigartig in der Touristik – eine Zertifizierung mit einer Hochschule.



## Lernen, Erleben, Auszeichnen

DER Touristik Campus besteht aus 3 Kategorien mit einer Vielzahl an Angeboten. Alle vermitteln Ihnen praxisrelevantes Know-how. Ob als einzelne Maßnahme oder aufeinander aufbauend: Sie erwerben gezielt wertvolles Wissen für Ihre kommenden Herausforderungen am Counter.

### Wissensbausteine

Bauen Sie gezielt relevantes Wissen zu Destinationen und Reisetemen auf. Campus bietet Ihnen dafür eine große Auswahl, von Seminaren als Tages- und Abendveranstaltungen bis zu Webinaren und e-Learnings, an denen Sie bequem von Ihrem Counter aus teilnehmen können.

### LIVE Erlebnisse

Eigene Erlebnisse und Erfahrungen sind durch nichts zu ersetzen. Mit einem Campus LIVE Erlebnis erweitern Sie Ihr Know-how um praktische Erfahrungen und bessere Zielgebietenkenntnisse, die Ihre Beratung überzeugender machen. So schaffen Sie starke Verkaufsvorteile für Ihr Reisebüro.

### Zertifizierung

Sie möchten, dass Ihre persönliche Expertise wissenschaftlich belegt ist? Und Ihre Kunden im Reisebüro dürfen das gerne sehen? Das einzigartige Zertifizierungsprogramm macht Sie in Zusammenarbeit mit der Hochschule Heilbronn zum Experten – mit Brief und Siegel.

# CAMPUS – VORSPRUNG DURCH WISSEN

## Wissen für alle – Schnell, einfach, zielgerichtet

Ob produktbezogene, buchungstechnische oder programmübergreifende Themen, ob Basis- oder Expertenwissen: Die Campus Wissensbausteine – Seminare, Webinare und e-Learnings – machen Sie fit für die Herausforderungen von heute und morgen:

### Schnell und bequem

Webinare und e-Learnings bieten in nur 30-45 Minuten wertvolles Wissen – dank einfachem Zugang sogar von zu Hause aus.

### Nah und intensiv

Seminare, als Tages- oder Abendveranstaltung, in Ihrer Nähe ermöglichen einen persönlichen Austausch mit Produktexperten.

### Vielfältig

In 5 Programmen finden Sie Schulungsformate zu einer Vielzahl an Produkten und Destinationen:

- Aktiv & Outdoor
- Deluxe
- Rund- & Entdeckerreisen
- Sonne & Strand
- Städte, Events & Lifestyle

### Aktuell und relevant

Schulungen aus dem Programm „Extras“ – von Buchungstechnik über Krisenmanagement-schulungen bis zu Updates zur Pauschalreise-richtlinie

### Bedürfnisgerecht

Wissensgebiet und Schulungsformat können Sie frei nach Ihren Interessen und Ihrer verfügbaren Zeit auswählen.

### Praxisnah

Sie profitieren vom wertvollen Insiderwissen der Produktmanager, Einkaufs- oder Zielgebiet-sagenturen.

## Besuchen Sie Come Closer

Erfahren Sie mehr über DER Touristik Campus. Auf dem Service-Portal Come Closer unter der Adresse [www.dertouristik.com/comecloser](http://www.dertouristik.com/comecloser) finden Sie unter dem Reiter „Campus“ zahlreiche weitergehende Informationen zu dem einzigartigen Schulungsangebot.

- Wissensbausteine: Unter dieser Kategorie sind alle für Sie buchbaren Schulungsmaßnahmen aufgeführt. Dort können Sie sich auch gleich online für die gewünschten Wissensbausteine anmelden.
- LIVE Erlebnisse: Hier finden Sie alle für Ihre Agentur freigeschalteten LIVE Erlebnisse.
- Bildergalerie: In der Galerie können Sie sich per Mausclick einen Eindruck von den Veranstaltungen und Events verschaffen. Schauen Sie doch einmal rein und lassen Sie sich inspirieren!

Übrigens: Kennen Sie schon die „Bibliothek“? Dort finden Sie zahlreiche Detailinformationen zu Schulungsinhalten, Terminen, Ansprechpartnern und vieles mehr als PDF zum Downloaden und Ausdrucken.

### So einfach melden Sie sich

#### z. B. für Wissensbausteine an:

1. Gehen Sie auf das Service-Portal Come Closer unter [www.dertouristik.com/comecloser](http://www.dertouristik.com/comecloser) und melden Sie sich mit Ihrem persönlichen Login an.
2. Wählen Sie den Reiter „Campus“.
3. Klicken Sie auf „Wissensbausteine“.
4. Wählen Sie Ihr gewünschtes Schulungsformat (z. B. Webinar).
5. Klicken Sie auf den gewünschten Wissensbaustein und auf „Jetzt anmelden“.

### Haben Sie Fragen zu Campus?

Schreiben Sie an [campus@dertouristik.com](mailto:campus@dertouristik.com)

# SEMINARE DER TOURISTIK

## DER Touristik MeetsYou

Sie haben sich schon immer gefragt, wie es wohl hinter den „Kulissen“ unseres Konzernveranstalterpartners aussieht?

Besuchen lernen Sie nicht nur die DER Touristik Kollegen persönlich, sondern auch die Abläufe bei den Veranstaltermarken näher kennen.

Sie sind herzlich eingeladen, bei „DER Touristik MeetsYou“ den facettenreichen Alltag eines Reiseveranstalters kennenzulernen. Während Ihres

Sie nehmen an interessanten Produktschulungen teil und bekommen bei Rundgängen einen Einblick in die verschiedenen Abteilungen.

### THEMA

DERTOUR, MEIERS WELTREISEN, ADAC Reisen

ITS, JAHN Reisen, Travelix

### TERMINE

Termine folgen

Termine folgen



DER Touristik MeetsYou in Frankfurt

# PRAKTISCHE TECHNIKTOLS



## Holen Sie das Maximum raus. Wir zeigen Ihnen wie.

Mit unserem exklusiven Weiterbildungsangebot für die digitale Welt des Marketing und unseren Techniktools zeigen wir Ihnen, wie Sie den Fokus stets auf Ihren Kunden legen können und trotzdem alle anderen anfallenden Aufgaben mit Bravour und Effizienz meistern. Denn auf den Kunden kommt es an.

### Online statt Offline: Ihre digitalen Chancen

Die Zeiten ändern sich. Veränderung ist gut, denn Veränderung bedeutet Fortschritt. Wie man Schritt hält ohne den Blick für das Wesentliche zu verlieren, erklärt unser Online-Experte Sebastian Wendler in seinen Seminaren. Lassen Sie sich in eine spannende Welt mit unzähligen Möglichkeiten für Sie und Ihr Reisebüro ein- und entführen. Worauf kommt es beim Onlinemarketing an, welche Möglichkeiten lohnen sich und wie gehen Sie dabei vor? Genau dieses Wissen geben wir Ihnen hier an die Hand. Wir picken die Rosinen für Sie raus.

### Kein Technikgenie? Macht nichts.

Denn darum geht es auch nicht bei unseren technisch geprägten Seminaren. Hier lernen Sie Tricks und Kniffe, die Ihnen den Arbeitsalltag extrem

erleichtern werden. Ihr Schreibtisch ist voll und wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, hilfreiche Tools zu kreieren, die Ihnen bei der Organisation des Reisebüroalltags helfen.

Das Hauptaugenmerk liegt hier auf panama Front-, Mid- und Backoffice, sowie auf einigen ausgewählten, in den Technikpaketen erhältlichen Produkten und darauf, was diese für Sie tun können.

Unsere Technik kennen wir wie unsere Westentasche, denn wir haben sie zu großen Teilen mitentwickelt, wachsen sehen und prüfen sie auf Herz und Nieren. Immer wieder.

### Weiterbildung, individuell wie Sie.

Bei allen Seminaren wird neben den allgemeinen Funktionalitäten auch auf Ihre persönlichen Bedürfnisse und Fragen eingegangen.

Auch prüfen wir immer wieder, welche Inhalte ohne persönliche Präsenz und zu öffnungszeitenfreundlicher Stunde online durchführbar sind. Damit Sie es noch einfacher haben.

Es ist kein Hexenwerk. Sie werden den Unterschied spüren. Deutlich.

# ONLINE REISEBÜRO & ONLINE MARKETING



## Sebastian Wendler

Sebastian Wendler ist Gründer und Geschäftsführer der Web-Agentur netzlodern, die sich mit sämtlichen Themen rund um die neuen Medien beschäftigt und seit vielen Jahren im Kundenauftrag für unterschiedliche Branchen Websites entwickelt und umsetzt.

Als zertifizierter Social Media Manager (IHK) gibt er sein umfangreiches und fundiertes Fachwissen aus den Bereichen Social Media und Online Marketing durch Schulungen und individuelle Beratung an selbständige Reisebüros weiter.

### Online-Marketing-Beratung

Sie haben allgemeine oder detaillierte Fragen zu den vielfältigen Internet-Themen, zum Beispiel zu Ihrer Website oder Ihren Instagram- oder Facebook-Aktivitäten? Sie wollen die Potentiale von Online Marketing nutzen, wissen aber nicht, wie Sie starten sollen? Sie sind schon online aktiv, sind aber auf technische Probleme gestoßen? Oder Sie haben sich ein anderes Ergebnis erhofft?

Online-Marketing ist ein komplexes Thema, sowohl technisch, als auch inhaltlich und strategisch. Durch Internet-Aktivitäten Neukunden zu gewinnen und den Kontakt zu Bestandskunden zu intensivieren, erfordert Wissen und Erfahrung.

Wir stehen Ihnen mit unserem gesammelten Wissen hilfreich zur Seite. Wir können Probleme diagnostizieren und Lösungswege aufzeigen.

**Schreiben Sie uns einfach eine E-Mail:**  
[online-hilfe@dtps.de](mailto:online-hilfe@dtps.de)

Kurzberatungen sind im Rahmen Ihres Technikpakets inklusive. Bitte beachten Sie: Für technische Probleme und Fehler im Rahmen Ihres Technikpakets ist das DTPS-Helpdesk zuständig.

Verwandeln Sie unser Wissen in Ihren Vorteil.



# ONLINE REISEBÜRO & ONLINE MARKETING

## Social Media Marketing für Azubis

Durch eine wachsende Anzahl an sozialen Netzwerken gibt es immer mehr „virtuelle Schaufensterfläche“, in der sich ein Reisebüro – auf unterschiedlichste Art und Weise – darstellen kann. Aber: Welche sozialen Netzwerke gibt es überhaupt, welche Zielsetzung und welchen Nutzen haben sie und auf welche kann man sogar komplett verzichten?

In diesem Seminar schauen wir uns an, was sich verändert und welche Plattformen vielleicht in Zukunft interessant sein könnten. Wir besprechen, welche Unterschiede es zwischen den Plattformen gibt und was das für die Nutzung bedeutet.

Außerdem beschäftigen wir uns natürlich mit der Umsetzung: Von der Planung bis zur Veröffentlichung eines Postings. Welche Schritte sind notwendig und/oder sinnvoll, welche Tipps & Tricks gibt es, was ist zu beachten.

### INHALTE DES SEMINARS:

- Überblick über die gängigen sozialen Netzwerke
- Ausblick: Was gibt es Neues, was verändert sich?
- Unterschiede der Nutzung und eigenen Darstellung
- Welche Tools sind hilfreich?
- Was ist zu beachten? (Rechtliches)

Beachten Sie auch die Seminare auf Seite 11.

### SEMINARNUMMER 15

<b>Termine</b>	06.03., Köln 05.09., Berlin
<b>Gebühren</b>	89,- € *
<b>Referent</b>	Sebastian Wendler

## Panama Webpage – das Neue Online-Reisebüro

Das neue DTPS-Online Reisebüro ist da! Und damit kann der Auftritt Ihres Reisebüros im Internet, Ihr digitales Schaufenster für die Online-Welt, noch effektiver werden. Lassen Sie keine Chance ungenutzt und schöpfen Sie das volle Potential des neuen DTPS Online-Reisebüros aus.

Dieses Seminar befasst sich umfassend mit den Neuerungen und Möglichkeiten des neuen Online Reisebüros. Aber auch, wenn Sie bisher kein DTPS Online-Reisebüro genutzt haben, ist dieses Seminar der ideale Einstieg. Lernen Sie die neue Bedienoberfläche, mit all ihren Möglichkeiten kennen und erfahren Sie, wie Sie einfach und unkompliziert Ihre individuellen Inhalte ansprechend auf Ihrem Online-Reisebüro veröffentlichen können.

### INHALTE DES SEMINARS:

- Das DTPS Online-Reisebüro: Was ist neu?
- Der Editor und die Einstellungsmöglichkeiten
- Die DTPS-Produkte Online-Reisebüro Advanced/Premium, IBE
- Bistro Angebotsseite: Die perfekte Basis
- Der IBE Prozess: E-Mails, Softbuchung, Nachbereitung
- PaxConnect und Liveberatung
- Suchmaschinenoptimierung
- Content Management: Das sind die richtigen Inhalte einer Homepage
- Juristische Regeln: Impressumspflicht, Bildrechte, Copyright, weiteres (!)

### SEMINARNUMMER 16

<b>Termine</b>	07.03., Köln 06.09., Berlin
<b>Gebühren</b>	89,- € *
<b>Referent</b>	Sebastian Wendler

# panama TECHNIKTOOLS

## panama Webinare

Erleben Sie mit **panama** die moderne und leicht zu bedienende Kunden- und Vorgangsverwaltung. Im Webinar lernen Sie den Umgang mit **panama**. Insbesondere auf die Abwicklungsbesonderheiten zur DSGVO und der Reiserichtlinie wird innerhalb der Schulung eingegangen. Die Schulung richtet sich an alle aktiven Nutzer und Interessenten von **panama**.

Im ersten Teil des Webinars werden die Themen Termin-, Kunden- und Vorgangsverwaltung behandelt. Im zweiten Teil folgt die Belegerstellung, das Kassenbuch, die Statistiken und das Marketingmodul.

### INHALTE DES SEMINARS:

- Komplette Kundenverwaltung
- Komplette Vorgangsverwaltung
- DSGVO und Marketingfreigaben
- Die neue Reiserichtlinie innerhalb der neuen Urlaubsidee
- Terminkalender
- Vorgangsübernahme aus ShopHolidays und Amadeus

### MIDOFFICE:

- Kundenzahlungsverkehr im Reisebüro
- Rechnungs- und Belegerstellung
- Handhabung des Kassenbuchs
- Neue Funktion: Quicksale
- Erweiterte Umsatz- und Vorgangsauswertungen

### SEMINARNUMMER 17

**Termine** auf Anfrage

Die Auslieferung/Einrichtung unserer neuen **panama** Umgebung findet zeitnah (ca. 1-2 Wochen) im Anschluss an das Webinar statt.

## panama Backoffice

**panama** Backoffice ist die vollumfassende Lösung mit kompletter Finanzbuchhaltung. Vormittags erlernen Sie den automatischen Import der Verkaufs- und Bankbelege, den Import der Provisionsabrechnungen und die Abstimmung von Veranstalter- und Kundenzahlungen. Der Nachmittagsteil der Schulung behandelt den Bereich der Finanzbuchhaltung, die GuV und BWA Statistiken und die Berichterstellung an das Finanzamt (ELSTER und IDEA).

### BACKOFFICE:

- Autom. Einlesen von Veranstalterabrechnungen
- Automatischer Provisionsabgleich
- GuV und BWA auf Knopfdruck
- Finanzbuchhaltung (Scopevisio) mit ELSTER und IDEA

### SEMINARNUMMER 18

<b>Termine</b>	auf Anfrage (im Hause BOSYS in Hamburg)
<b>Gebühren</b>	300,- € *

Die Schulung richtet sich an alle Reisebüroinhaber und für die Buchhaltung zuständigen Mitarbeiter.



# panama TECHNIKTOOLS

## panama Webinare

Es handelt sich hier um die „Web-Seminare“, die zu festgelegten Terminen abgehalten werden und bei denen es zu einer interaktiven Kommunikation zwischen dem Vortragenden und den Teilnehmern kommt. Die Erläuterungen des Vortragenden zu dem am Bildschirm Gezeigten werden parallel per Telefon oder Internet-Telefonie übertragen. Rechtzeitig vor Beginn des Webinars erhalten Sie eine E-Mail-Einladung mit einem Link, der Sie auf die Webinar-Plattform bringt.

Wir haben in diesem Jahr eine Auswahl an Webinaren im Bereich der IT für Sie vorbereitet und freuen uns auf viele Anmeldungen.

Wir erweitern unser Angebot an Webinaren im Laufe des Jahres stetig. Aktuelle Termine finden Sie im Extranet.

### WEBINARE

Anbieter	Thema	Dauer	Termine
<b>panama</b>	panama Basis und Premium	90 Min.	monatlich 2 Termine, siehe Extranet
<b>DTPS Helpdesk</b>	PC/Datensicherheit im Reisebüro	60 Min.	09.05., 09:30 Uhr 23.05., 09:30 Uhr
<b>DTPS Helpdesk</b>	Das DTPS Online-Reisebüro Einführung	60 Min.	13.03., 16:00 Uhr 10.04., 16:00 Uhr 17.04., 16:00 Uhr 16.05., 16:00 Uhr
<b>Paxconnect</b>	Regelmäßige Termine für Webinare zum Thema Travellers Lounge finden Sie auf der Website <a href="http://www.paxconnect.de">www.paxconnect.de</a> -> Webinare. Die Webinare beinhalten u.a. Vorstellung der pax Lounge, Anwendungen der pax Lounge sowie Integration in den Reisebüroprozess.		
<b>Amadeus und Sabre</b>	Verschiedene Termine der CRS/GDS-Systemanbieter	versch.	Termine folgen

## AMADEUS-Training

Kostengünstig und flexibel – das ist die Leitlinie des neuen Trainingskonzepts von Amadeus. Kleine Lerneinheiten am PC vermitteln Amadeus Wissen entweder live mit Trainer oder mittels multimedialer Lernvideos und Quick Demos.

Wählen Sie zwischen:

- Lernvideos und Quick Demos – Lernen wann und wo Sie wollen, mit kurzen Lernsequenzen und Praxisübungen für den Erwerb von Grundlagenwissen

- Virtual Trainings – Lernen am eigenen Arbeitsplatz mit persönlichem Trainer über Internet und Telefon für Anfänger und Fortgeschrittene

## amadeus

### Virtual Training: Einführung in AMADEUS Tour Market (TOMA)

Dieses Virtual Training richtet sich an Verkaufsmitarbeiter sowie Auszubildende, die keine oder wenig Erfahrung mit Amadeus Tour Market (TOMA) haben. Sie erhalten in diesem Virtual Training einen Überblick über Amadeus Tour Market (TOMA). Neben veranstalterspezifischen Eingaben wird Ihnen der Aufbau einer Buchung über die TOMA Maske gezeigt. Sie erfahren, wo Sie Informationen von Veranstaltern und zur TOMA Maske finden.

### Virtual Training: Flug Einsteiger (2in1)

Dieses Virtual Training richtet sich an Reisebüro-mitarbeiter und -auszubildende, die keine Erfahrung mit Flugbuchungen haben. Nach diesem Training sind Sie in der Lage, sich in der Command Page anzumelden, allgemeine Informationen abzurufen und zu entschlüsseln. Sie können Vakanzen abfragen und einfachste Buchungen anlegen, speichern und aufrufen. Sie erfahren, welche Hilfen und Nachschlagewerke es gibt und wie man sich dieser bedient.

Das virtuelle Training ist in 2 Sessions à 90 Minuten aufgeteilt mit einer Pause von 45 Minuten.

### SEMINARNUMMER 19

<b>Termine</b>	11.04.
<b>Gebühren</b>	60,- € *

Bitte melden Sie sich direkt auf <http://www.de.AMADEUS.com/training> an. Dort finden Sie auch viele weitere Schulungstermine und Informationen.

### SEMINARNUMMER 20

<b>Termine</b>	22.01.
<b>Gebühren</b>	120,- € *

Bitte melden Sie sich direkt auf <http://www.de.AMADEUS.com/training> an. Dort finden Sie auch viele weitere Schulungstermine und Informationen.

## Traveltainment Bistro Portal

Dieses Training soll Ihnen anhand von Beispielen die optimale Nutzung des Systems zur individuellen Kundenberatung näher bringen.

Anwendungsoptionen und Tipps & Tricks zur gezielten Suche werden geschult: Hotel-Attribute, Veranstalterset, Kartensuche, Hotelbewertungen, Flugzeitensuche, Preisvergleich, Suche nach Zimmerart und die Darstellung der Familienpreissalternativen.

Das Webinar dauert 60 Minuten.

## Traveltainment Live Beratung

Bei diesem Webinar wird das Modul pixell Live Beratung gezielt vorgestellt.

Die pixell Live Beratung ist eine Traveltainment Bistro Portal-Erweiterung, mit der Sie im Handumdrehen maßgeschneiderte Angebots-Webseiten individuell für Ihre Kunden erstellen können.

Das Webinar dauert 40 Minuten.

### SEMINARNUMMER 21

<b>Termine</b>	02.04. und 24.09. Beginn 10:00 Uh
<b>Gebühren</b>	kostenfrei

### SEMINARNUMMER 22

<b>Termine</b>	04.04. und 26.09. Beginn 10:00 Uhr
<b>Gebühren</b>	kostenfrei

traveltainment  
an amadeus company



## WEBINARE MIT DER ERV

### Reiseschutz Webinar

Sie möchten Ihr Wissen zum Thema Reiseversicherung erweitern? Dann nutzen Sie das Webinar-Angebot. Ganz gleich ob Basis-, Profi- oder Spezialwissen zum Thema Kreditkarte – wählen Sie einfach den für Sie interessantesten Baustein aus!

Die Webinar-Experten schulen Sie zu festgelegten Zeiten an Ihrem Arbeitsplatz, an dem Sie Zugriff auf ein Telefon und einen Internet-Anschluss haben.

Sie erhalten nach der Anmeldung einen Link und können sich einfach und unkompliziert in die Schulung einwählen.



You travel. We care.

### NEUES ZUM REISESCHUTZ:

- Aktuelles zu den Produkten
- Die wichtigsten Verkaufstipps
- Die Jahres-Versicherung inklusive ERV travel & care App

### SEMINARNUMMER 23

<b>Termine</b>	14.05., 8:00 Uhr 21.05., 8:00 Uhr
<b>Gebühren</b>	kostenfrei

Weitere Webinarthemen finden Sie unter :  
<https://www.reiseversicherung.de/de/partner/reisebuero/info-center/schulung/index.html>



## SEMINARE MIT DEM DRV

### Auf der Suche nach weiteren Seminaren?

Die DRV Service GmbH bietet deutschlandweit zahlreiche spannende Weiterbildungen für Touristiker an. DRV-Mitgliedsunternehmen profitieren dabei von einer vergünstigten Teilnahme. Alle Themen und Termine finden Sie unter:

[www.driv-seminare.de](http://www.driv-seminare.de)



### DRV Green Counter

Über 70 Prozent der Deutschen achten bei ihren Urlaubsreisen bereits auf nachhaltige Aspekte oder würden dies gern tun. Um Mitarbeiter im Reisevertrieb damit vertraut zu machen, hat der Deutsche Reiseverband (DRV) das Online-Schulungsprogramm Green Counter entwickelt. Neben einem grundlegenden Verständnis für das Prinzip der Nachhaltigkeit, werden auch erste konkrete Ansatzpunkte für die Kundenberatung vermittelt. So lernen Reisebüros zum Beispiel, anhand welcher Kriterien sie erkennen können, wie Hotelbetreiber ihre Unterkünfte nachhaltig gestalten.

Das Schulungsprogramm Green Counter Online steht unter <http://green-counter.driv.de> kostenfrei zur Verfügung.

# E-LEARNINGS 2019/2020

**fvw**  
AKADEMIE



## fvw Akademie

Wir freuen uns, auch in diesem Jahr die E-Learnings von **FVW Medien** zu unterstützen.

Welche neuen E-Learnings, Seminare und Roadshows gibt es in der Touristik? Diese und viele andere Fragen zur Aus- und Weiterbildung in der Reisebranche beantwortet die **fvw Akademie**. Das Schulungsportal richtet sich primär an alle Mitarbeiter im Reisevertrieb – von der Nachwuchskraft bis hin zum erfahrenen Vertriebsprofi finden alle Nutzer passende Themen und relevante Lerninhalte. Sie können sich kontinuierlich weiterbilden und Produkt- und Destinations-Know-how für den Counter aneignen.

## SCHWERPUNKTE 2019:

- Europa
- Kreuzfahrten
- Asien
- USA

Nutzen Sie die fvw Akademie, und stärken Sie Ihre Beratungsqualität für mehr Erfolg im Reiseverkauf.

[www.fvw-akademie.de](http://www.fvw-akademie.de)

## TEILNAHMEBEDINGUNGEN

### Anmeldung:

Die Anmeldung muss schriftlich per Brief oder Fax mit dem vorbereiteten Anmeldeformular vier Wochen vor Seminarbeginn erfolgen. Sie können sich auch direkt über Ihr Extranet unter der Rubrik Seminare anmelden. Anmeldungen werden nach Eingang berücksichtigt. Sie erhalten eine schriftliche Bestätigung.

### Gebühren:

(\*) Die in der Broschüre angegebenen Seminargebühren sind zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Teilnahmeunterlagen sowie Zertifikate erhalten Sie inklusive.

### Stornobedingungen:

Bei Stornierung bis zwei Wochen vor Schulungstermin werden 50 % der anfallenden Kosten berechnet, bei weniger als zwei Wochen bzw. bei unangemeldetem Nichterscheinen zum Schulungstermin 100 %. Bei Benennung eines Ersatzteilnehmers fallen keine zusätzlichen Kosten an.

Bei Webinaren der DTPS fallen bei NoShows 25,- Euro Gebühren an.

### Kontakt:

DER Touristik Partner-Service GmbH & Co.KG  
Humboldtstr. 140  
51149 Köln  
t: +49 2203 - 42 2367 / 2362  
f: +49 2203 - 42 2366  
info@dtps.com  
Ansprechpartner: Nicole Esser

### Haftung:

Das jeweilige Seminar wird sorgfältig nach dem derzeitigen aktuellen Wissensstand vorbereitet und durchgeführt. Für erteilten Rat sowie die Verwertung im Seminar erworbener Kenntnisse übernehmen wir jedoch keine Haftung. Weiterhin übernehmen wir keine Verantwortung für eventuelle Nachteile, die sich aufgrund fehlender Seminarvoraussetzungen bei den Teilnehmern ergeben.

### Programmänderungen/

### Absagen durch den Veranstalter:

Änderungen der Themen sowie der Auswahl der Referenten behalten wir uns im Einzelfall vor.

Im Ausnahmefall kann ein Seminar aufgrund geringer Teilnehmerzahlen oder unvorhersehbarer Gründe durch den Veranstalter abgesagt werden.

Die Teilnahmebedingungen gelten für alle Seminare/Schulungen, bei denen die Anmeldung und Organisation über den DTPS erfolgt. Für alle anderen im Seminarkalender aufgeführten Seminare/Schulungen gelten die Teilnahmebedingungen des jeweiligen Veranstalters.

### Wichtig:

Anmeldeschluss vier Wochen vor Seminarbeginn!



# SEMINARÜBERSICHT 2019

Termin	Thema	Ort	Kosten	Seite
<b>Januar</b>				
	22.01. Amadeus / Virtual Training Flug Einstelger	Webinar	120,- €*	26
<b>März</b>				
	06.03. Social Media Marketing für Azubis	Köln	89,- €*	23
	07.03. Panama Webpage – Das Neue Online-Reisebüro	Köln	89,- €*	23
	13.03. DTPS Helpdesk / Einführung DTPS Online-Reisebüro	Webinar	kostenfrei	25
	14.03. DER Hotelreisenprofi	Köln	29,-€*	13
	20.03. Wirtschaftlich erfolgreich im Reisebüro	Köln	250,- €*	5
	26.–27.03. DER Kreuzfahrtenprofi / Neue Erfolgchancen entdecken	München	99,- €*	16
<b>April</b>				
	02.04. Traveltainment / Bistro Portal	Webinar	kostenfrei	27
	03.04. DER Kreuzfahrtenprofi / Zusätzliche Chancen entdecken	Frankfurt	129,- €*	17
	04.04. Traveltainment / Live Beratung	Webinar	kostenfrei	27
	10.04. DTPS Helpdesk / Einführung DTPS Online-Reisebüro	Webinar	kostenfrei	25
	11.04. Amadeus / Virtual Training Einführung in TOMA	Webinar	60,- €*	26
	17.04. DTPS Helpdesk / Einführung DTPS Online-Reisebüro	Webinar	kostenfrei	25
	17.04. <b>NEU</b> Beschwerdemanagement	Köln	159,- €*	9
<b>Mai</b>				
	06.05. Umsatz- und Provisionsreporting	Webinar	kostenfrei	6
	07.–08.05. DER Kreuzfahrtenprofi / Kreuzfahrten der Luxusklasse	Dortmund	99,- €*	17
	07.–08.05. Verkaufstraining für Auszubildende	Köln	250,- €*	11
	08.–09.05. <b>NEU</b> Wege der Mitarbeiterfindung- und Bindung	Berlin	159,- €*	7
	09.05. DTPS Helpdesk / PC/Datensicherheit	Webinar	kostenfrei	25
	14.05. Reiseschutz	Webinar	kostenfrei	28
	14.–15.05. <b>NEU</b> DER Luxusreisenprofi	Köln	99,- €*	15
	16.05. <b>NEU</b> Kunden begeistern	Köln	159,- €*	10
	16.05. DTPS Helpdesk / Einführung DTPS Online-Reisebüro	Webinar	kostenfrei	25
	20.05. Knigge für Azubis	Berlin	250,- €*	11
	21.05. Reiseschutz	Webinar	kostenfrei	28
	23.05. DTPS Helpdesk / PC/Datensicherheit	Webinar	kostenfrei	25
	23.05. Planungstool	Webinar	kostenfrei	6
	24.05. <b>NEU</b> Umsatzsteigerung durch Kundenmanagement	Köln	159,- €*	8
<b>Juni</b>				
	19.06. DER Kreuzfahrtenprofi / Zusätzliche Chancen entdecken	Köln	129,- €*	17
	20.06. Umsatz- und Provisionsreporting	Webinar	kostenfrei	6
	27.06. Planungstool	Webinar	kostenfrei	6
<b>September</b>				
	05.09. Social Media Marketing für Azubis	Berlin	89 €*	23
	06.09. Panama Webpage – Das Neue Online-Reisebüro	Berlin	89 €*	23
	09.–10.09. Verkaufstraining für Auszubildende	Frankfurt	250 €*	11
	12.09. <b>NEU</b> Kunden begeistern	Berlin	159 €*	10
	17.09. Knigge für Azubis	Dortmund	250 €*	11
	18.09. DER Kreuzfahrtenprofi / Zusätzliche Chancen entdecken	Berlin	129 €*	17
	24.09. Traveltainment / Bistro Portal	Webinar	kostenfrei	27
	24.–25.09. DER Kreuzfahrtenprofi / Kreuzfahrten der Luxusklasse	Frankfurt	99 €*	17
	25.09. Wirtschaftlich erfolgreich im Reisebüro	Berlin	250 €*	5
	26.09. Traveltainment / Live Beratung	Webinar	kostenfrei	27
<b>Oktober</b>				
	09.–10.10. <b>NEU</b> Wege der Mitarbeiterfindung- und Bindung	Köln	159 €*	7
	10.10. <b>NEU</b> Beschwerdemanagement	Berlin	159 €*	9
	17.10. <b>NEU</b> Umsatzsteigerung durch Kundenmanagement	Berlin	159 €*	8
	23.–24.10. DER Kreuzfahrtenprofi / Neue Erfolgchancen entdecken	Köln	99 €*	16
<b>November</b>				
	05.11. Knigge für Azubis	Frankfurt	250 €*	11
	12.–13.11. Verkaufstraining für Auszubildende	Berlin	250 €*	11

\* zzgl. MwSt.

Bitte beachten Sie auch unser unterjähriges, ergänzendes Schulungsangebot zum Beispiel von der DER Touristik, die fvw-E-learning und die Seminare der ERV sowie der CRS-Anbieter. Stand Dezember 2018.