

Seminare
Trainings
Coachings
Prozessdesign
Modul-Trainings



**Angebote für firmeninterne
Weiterbildung - Tourismus**

Übersicht

Allgemeines

Telefon (Corporate Telephone)

- > Weitblick Seminare
- > Weitblick Trainings

Verkauf (Corporate Sales)

- > Weitblick Seminare
- > Weitblick Trainings

Professioneller Umgang mit Beschwerden

- > Weitblick Seminare
- > Weitblick Trainings

Prozessdesign

- > Weitblick Workshops

Qualitätsmanagement

- > Weitblick Seminare
- > Weitblick Trainings

Saisonstart mit Pfiff

- > Weitblick Modul-Trainings

Das lernende Hotel

- > Weitblick Modul-Trainings

Wie Web wirkt

- > Weitblick Modul-Trainings

Weitblick Standards und Kosten

Weitblick Trainerin und Referenzen

Seminare - Trainings - Coachings

Dieses Angebot richtet sich speziell an Tourismus-Unternehmen für die interne Weiterbildung. Im Mittelpunkt steht für uns der Bezug zu Ihrer und unserer Praxis - wir bringen unsere Beratungs- und Umsetzungserfahrung ein und verknüpfen sie mit dem Know-how in Ihrem Unternehmen.

Wir legen großen Wert auf ein Gespräch vorab, in dem alle Ziele für die Weiterbildung definiert werden und auch die richtige Maßnahme - entweder Seminar, Training oder Coaching - auf Ihre Anforderungen abgestimmt werden.

Den Fokus legen wir auf die Umsetzbarkeit der Inhalte im unternehmerischen Arbeitsablauf und -umfeld. Die individuellen Handouts bzw. Teilnehmerunterlagen sind optisch und inhaltlich auf Ihr Unternehmen abgestimmt. Jede Teilnehmerin bzw. jeder Teilnehmer erhält auch ein persönliches Zertifikat.

Seminare

In den Seminaren lernen Ihre MitarbeiterInnen die Grundlagen, erhalten Praxisbeispiele und -tips sowie konkrete Umsetzungsvorschläge. Dieses Weiterbildungsangebot ist ein Einstieg in das jeweilige Thema - die ideale Basis für fortführende Trainings - und ist methodisch großteils als Vortrag aufgebaut, unterstützt durch visuelle Medien und Handouts.

Trainings

In unseren Trainings stehen Ihre MitarbeiterInnen und der Ausbau ihrer Fähigkeiten im Mittelpunkt. Der methodische Zugang ist das Vertiefen der Basiskenntnisse mit aktiven Umsetzungseinheiten wie z. B. Rollenspielen, Vorlagen erstellen am PC, Gespräche simulieren etc. Das Ergebnis wird von uns in Form eines Leitfadens dokumentiert. Idealerweise bauen Trainings auf einem Seminar auf.

Coachings

Individuelle Coachings sehen wir als Begleitungsprozess für Menschen und Unternehmen, die an ihrer Entwicklung bewusst arbeiten möchten. Wir begleiten Sie z. B. beim Erarbeiten von persönlichen und unternehmerischen Visionen, beim Formulieren von Zielen und beim Aktivieren von Ressourcen.

Fachcoaching heißt für uns aktive Prozessbegleitung. Im ersten Schritt definieren wir mit Ihren MitarbeiterInnen gemeinsam die Ist- und Soll-Situation und strukturieren die Maßnahmen, Instrumente und Projektmeilensteine. Schritt zwei unterstützt die Umsetzung in Ihrem Unternehmen.

Weitblick Modul-Trainings

Modul-Trainings sind eine Mischung aus den Seminaren und Trainings. Sie haben ein konkretes Thema zum Ziel und folgen einem standardisierten Ablauf, sind sie aber inhaltlich in Teilbereichen durchaus an Ihre individuellen Anforderungen angepasst.

Das heißt, einerseits lernen Ihre MitarbeiterInnen die Grundlagenwissen, erhalten Praxisbeispiele und -tipps sowie konkrete Umsetzungsvorschläge in konzentrierter Form - mit Hilfe der arco Top-10-Inhalte. Diese sind großteils als Vortrag aufgebaut, unterstützt durch visuelle Medien und Handouts.

Ergänzt werden diese Grundlagen durch Trainingseinheiten, in den spezifische Inhalte und Kompetenzen mit aktiven Umsetzungseinheiten wie z. B. Rollenspielen, Vorlagen erstellen am PC, Gespräche simulieren etc trainiert werden. Das Ergebnis wird von uns in Form eines Leitfadens bzw. Protokolls dokumentiert und Ihnen zur Verfügung gestellt.

Seminare > Telefon (Corporate Telephone)

Lernen Sie das Medium Telefon als bewusstes Instrument für den Gästekontakt kennen, erfahren Sie was Stimme mit Stimmung zu tun hat und wie Ihre MitarbeiterInnen sich professionell am Telefon verhalten. Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens. In vielen Fällen ist es sogar der 1. Kontakt und für diesen 1. Eindruck gibt es keine 2. Chance.

Inhalte:

- | **Grundlagen der Kommunikation** - Wie funktioniert Kommunikation und warum kommt nicht immer an, was wir meinen? Was blockiert und fördert gute Kommunikation und mit welchen Defiziten ist Kommunikation am Telefon verbunden?
- | **Stimme und Stimmung** - sind eng miteinander verknüpft und gute Stimmung kann man trainieren. Wir geben Tipps und Tricks, wie Stimme und Stimmung am Telefon positiv für Ihr Unternehmen zur Geltung kommen.
- | **Professionelles Telefonieren** - Dos und Don'ts der Kommunikation am Telefon, von der Wirkung von nebenbei geführten Telefonaten bis zur Wirkung von Stress.
- | **Das Telefon und Corporate Image** - Jedes Unternehmen hat beim Kunden oder Gast ein Image, ein Bild, das sich sehr rasch bildet und nur schwer korrigierbar ist. Es trägt aber auch zur Vertrauensbildung bei und setzt optimalerweise erste Verkaufsanreize: Nutzen Sie das Telefon als Visitenkarte Ihres Unternehmens.

Trainings > Telefon (Corporate Telephone)

- | Zusatzverkauf am Telefon
- | Nachfassen von offenen Angeboten und Optionen
- | Umgang mit telefonischen Beschwerden

Seminare > Verkauf (Corporate Sales)

Verkaufen beginnt schon lange vor dem Kontakt mit dem Unternehmen. Der Erstkontakt ist der Schlüsselreiz für einen späteren Verkaufserfolg. Ihre MitarbeiterInnen haben diese Kontakte tagtäglich, ohne sich bewusst zu sein, dass sie bereits verkaufen. Nutzen Sie dieses Potenzial, um professioneller - also mehr Leistungen und mit geringerem Zeitaufwand - zu verkaufen.

Inhalte:

- | **Grundlagen der Kommunikation** - Wie funktioniert Kommunikation und warum kommt nicht immer an, was wir meinen? Was blockiert und fördert gute Kommunikation im Verkauf und warum?
- | **Corporate Image und Verkaufen** - Ihre Mitarbeiter verkaufen immer, auch wenn sie sich dessen nicht bewusst sind. Verkaufen ist eine Kette von Anreizen - positiver und negativer Art - die bei jedem Kontakt mit dem Kunden entstehen.
- | **Die Grundlagen des Verkaufens** - Jede(r) Mitarbeiter/in kann verkaufen. Die 5 Regeln des Verkaufens sind einfach und gerade deshalb wirksam.
- | **Verkaufsgespräch und Fragetechniken** - Ihre MitarbeiterInnen lernen die Struktur des Verkaufsgespräches kennen und bewusst anzuwenden. Dazu gibt es Tipps, welche Fragetechnik in welcher Phase die effizienteste ist.

Trainings > Verkauf (Corporate Sales)

- | Zusatzverkauf am Point of Sale
- | Salestouren bei Reise- und Seminarveranstaltern bzw. Unternehmen
- | Nachfassaktionen

Seminare > Mit Beschwerden professionell umgehen

Beschwerden sind Rückmeldungen der Gäste und damit Geschenke ans Unternehmen. Feedback hilft, Produkte, Abläufe und Marketingaktivitäten zu optimieren und ein professioneller Umgang damit erhöht die Chance Stammgäste zu gewinnen oder Gäste zu binden.

Ihre MitarbeiterInnen lernen, was „echte“ und „unechte“ Beschwerden sind und wie sie damit professionell umgehen. Sie lernen ihren eigenen Einfluss, z. B. durch ihr Kommunikationsverhalten auf eine Beschwerdesituation kennen und positiv zu steuern. Dabei wird das Bewusstsein für eine aktive Beschwerdeannahme sensibilisiert.

Inhalte:

- | **Was bedeuten Beschwerden für Ihr Unternehmen?** - Wie sieht der Umgang mit Beschwerden aus? Wer sollte sich darum kümmern? Wie kann man aus Beschwerden lernen?
- | **Kundenzufriedenheit ist subjektiv** - Zwischen erlebter und erwarteter Leistung wird der Kunde immer eine Diskrepanz verspüren. Diese sieht jedoch von Mensch zu Mensch unterschiedlich aus. Wie gehen Sie im Betrieb damit um? Was lernen Sie daraus?
- | **Fragen, Wünsche, Beschwerden** - Warum nur wenige „Beschwerden“ auch wirklich Beschwerden im rechtliche Sinne sind. Wir erarbeiten mit den MitarbeiterInnen gemeinsam typische „Beschwerde-Situationen“ und überlegen uns, wo wir es mit Fragen und Wünschen zu tun haben und wie die MitarbeiterInnen darauf optimal reagieren.
- | **Konflikte lösen** - Wie wird aus einem Anliegen ein Konfliktgespräch und wie reagiert man in solchen Situationen? Der Umgang mit schwierigen Gästen wird erlernt und führt dann im Idealfall zur Gästebindung.

Trainings > Mit Beschwerden professionell umgehen

- | Touristische Beschwerdekorespondenz
- | Umgang mit telefonischen Beschwerden
- | Mindestkriterien für den Beschwerdeprozess im Unternehmen

Workshops > Prozessdesign

In den Prozessworkshops definieren und erarbeiten wir gemeinsam mit den jeweiligen MitarbeiterInnen und Verantwortlichen abteilungsspezifische sowie abteilungsübergreifende Prozesse, um die Arbeitsabläufe im Unternehmen zu optimieren.

Das Ziel dieser Workshops ist es, die Prozesse klar zu definieren und in einem Leitfaden oder Handbuch zu dokumentieren. Diese Unterlagen sind gleichzeitig Lernunterlagen für neue Mitarbeiter.

Prozessthemen:

- | Schnittstellen zwischen den Abteilungen
- | Abteilungsprozesse
- | PC-Systematik
- | Beschwerdemanagement
- | Qualitätsmanagement (Kundenbindung, Feedback etc.)
- | Sales

Seminare > Qualitätsmanagement

Die Erwartungen der Gäste an die Qualität eines Gastronomie- oder Hotelleriebetriebes sind vielfältig und hoch. Qualität wird unter anderem durch standardisierte Abläufe sichergestellt, die garantieren, dass jeder Gast immer dieselbe Qualität erhält.

Gemeinsam erarbeiten wir Standards, die für Ihr Hotel wichtig sind und diskutieren aber auch, wo Standards keinen Sinn machen. Ihre MitarbeiterInnen erfahren, dass Qualitätsmanagement tagtäglich Sicherheit und Orientierung gibt und damit ein reibungsloses Arbeiten ermöglicht.

Inhalte:

- | **Grundlagen von Qualitätsmanagement** - Was bedeutet Qualität? Wie funktioniert Qualitätsmanagement intern und nach außen?
- | **Qualität im Gastronomie- und Hotelleriebetrieb** - Gästezufriedenheit, Kundenbindung und Qualität. Welche Basisanforderungen werden an die Qualität im Betrieb gestellt?
- | **Qualität im Spannungsfeld der Interessen** - Wer verfolgt welche Ziele? Decken, widersprechen oder ergänzen sich die Ziele von der Geschäftsleitung, Gästen und MitarbeiterInnen?
- | **Standardisierung** - Um einheitliche Qualität im Betrieb gewährleisten zu können, müssen viele Prozesse standardisiert werden. Gemeinsam bewerten wir den Einsatz von Standardisierungstools sowie Methoden und Techniken, die im Hotel angewendet werden können.

Trainings > Qualitätsmanagement

- | Protokolle
- | Checklisten
- | Arbeitsformulare
- | Mindestkriterien für hotelspezifische Prozesse (z. B. Beschwerde)

Modul-Trainings > Saisonstart mit Pfiff

Saisonstart ist immer eine Herausforderung: Es geht endlich wieder los - die Stamm-MitarbeiterInnen müssen wieder in die „Gänge“ kommen, neue MitarbeiterInnen sind rasch mit den Anforderungen und Erwartungen vertraut zu machen.

Gemeinsam starten wir ins Abenteuer „neue Saison“: Das neue Team lernt sich besser kennen, mit Spaß und motivierenden Aufgaben. Wir checken gemeinsam das erforderliche Wissen - wenn Standards vorhanden sind - oder erarbeiten Standards und Spielregeln gemeinsam. Und es gibt Powereinheiten, wo effizient wichtiges Wissen für den spezifischen Arbeitsplatz übermittelt und erarbeitet wird.

Zielgruppen:

- | Rezeption und/oder Reservierung
- | Wellness-MitarbeiterInnen
- | Service-MitarbeiterInnen

Dauer: 1 Trainingstag

Inhalte:

- | **Hallo, wer sind WIR?**
Kennenlernen der MitarbeiterInnen, Arbeiten in Teams und Teambuilding, Aufgaben und Rollen in den Einsatzbereichen
 - | **Unser Betrieb**
Spielregeln, Wissen, Standards Abprüfen von Wissensinhalten in Form eines moderierten und aufgearbeiteten Quiz (falls Leitfäden etc. vorhanden) oder Erarbeiten von Mindeststandards in den jeweiligen Einsatzbereichen
 - | **Powereinheit Basiswissen** / Dauer pro Einheit: 1,5 Stunden
Anhand der Weitblick-Top-10 wird das Basiswissen in den Themen konzentriert und effizient vermittelt und mit konkreten Beispielen unterlegt.
- Optional nach Bedarf und Interesse individuelle Auswahl von 2 Themen:
- Corporate Telefon - Das Telefon, der erste Anreiz zum Kauf
 - Corporate Writing - Angebote schreiben, die ankommen
 - Aktiv verkaufen - Mit Mehrwert erfolgreich verkaufen
 - Fit im Umgang mit Beschwerden - Aus Beschwerden Stammgäste gewinnen
- | **Morgen geht's los** - Motivationseinheit und Abschlussrunde

Modul-Trainings > Das lernende Hotel

In vielen Hotels findet man Berge von verschriftetem Wissen, beispielsweise in Form von Checklisten oder Handbüchern. Doch ein Handbuch zu haben, heißt noch lange nicht, dass es auch gelesen wird. Und Lesen heißt noch nicht Verstehen und richtig Anwenden. Wie gelangt also das Wissen in die Köpfe der MitarbeiterInnen?

Im Training „Das lernende Hotel“ werden Methoden und Kompetenzen vermittelt, mit denen Lernprozesse auf der Basis von geschriebenem Wissen vorbereitet, durchgeführt und überwacht werden können.

Zielgruppen: Führungskräfte

Dauer: 1 Trainingstag

Inhalte:

- | **Lernen - wie geht das?** / Dauer 1,5 Stunden
Die 5 Stufen des Lernens, Arten des Lernens, unterschiedliche Lerntypen
- | **Moderieren von Lernprozessen** / Dauer 1,5 Stunden
Spielerisches Abprüfen von Wissen in Form eines moderierten Quiz, richtige Moderation, effizientes Feedback
- | **Rollenspiele - den Umgang mit schwierigen Situationen spielerisch üben** / Dauer 2 Stunden
Anhand der Weitblick Top 10 werden schwierige Situationen (z.B. ein Gast beschwert sich) ausgewählt und im Rollenspiel wird geübt, solche Situationen bravourös zu meistern.
- | **Ideensammlung - so geht nichts verloren!** / Dauer 0,5 Stunden
Änderungsvorschläge sammeln und am richtigen Ort zur richtigen Zeit präsentieren
- | **Kärtchenmethode - so wird nichts vergessen!** / Dauer 0,5 Stunden
Meetings richtig organisieren
- | **Mit einem Rucksack voller Methoden in die Zukunft!** / Dauer 0,5 Stunden
Motivationseinheit und Abschlussrunde

Modul-Trainings > Wie Web wirkt

Kleine und mittlere Unternehmen müssen sich mit der rasch wachsenden und verändernden Online-Welt auseinandersetzen. Oft unterstützt sie dabei keine Agentur. Mit diesem Seminar erhalten die TeilnehmerInnen einen Einblick in die Grundzüge des effektiven Online-Marketings und können diese sofort umsetzen.

Dazu gibt es Praxisbeispiele und -tips sowie konkrete Umsetzungsvorschläge. Dieses Weiterbildungsangebot ist methodisch hauptsächlich als Vortrag aufgebaut, unterstützt durch visuelle Medien und Handouts mit Tipps und Tricks.

Zielgruppe: Alle, die im Unternehmen mit Marketing zu tun haben

Dauer: 1 Trainingstag

Inhalte:

- | **Informationsflut im Web begegnen**
Wie nehmen Menschen Informationen im Web wahr - Lesekurve und Leseverhalten der User? Wie müssen Inhalte/Texte aussehen, die ankommen - Schreibstil, Head-/Subheadlines, Länge etc.? Navigationsvarianten / Menüstrukturen und ihre Vor- und Nachteile.
- | **Texten**
Werbebotschaften auf den Punkt bringen (technisch) Sachverhalte zielgruppenorientiert auf den Punkt bringen
- | **Texten für Suchmaschinen**
Welche Suchbegriffe müssen Sie wo platzieren, um gefunden zu werden? Was sind Meta tags, Keywords etc. - eine kleines ABC der Online Welt.
- | **Google-Adwords-Kampagnen**
Wie funktionieren Google Adwords Kampagnen und wie sind diese zu texten, damit sich der finanzielle Einsatz lohnt?
- | **Wirksamkeit überprüfen**
Statistiken richtig interpretieren und Optimierungsstrategien fürs Web. Google-Adwords-Kampagnen auswerten und optimieren.
- | **Gesetzliche Regelungen und freier Zugang für alle**
Barrierefreiheit, Impressumsvorschriften und E-Commerce-Gesetz. Grundsätze des barrierefreien Webs.

Standards und Kosten

	Seminare und Trainings	Coachings	Prozessworkshops
Weitblick-Standards	<ul style="list-style-type: none"> Zieldefinition: Erstgespräch zum Erfassen der individuellen, spezifischen Bedürfnisse Arbeitsunterlagen: firmeninterne TeilnehmerInnenunterlagen und Handouts Persönliche Zertifikate Lernhilfen: kleine Anleitungen zum Thema fürs tägliche Arbeiten Buch- und Webtipps 	<ul style="list-style-type: none"> Zieldefinition: Erstgespräch zum Erfassen der individuellen, spezifischen Bedürfnisse Arbeitsunterlagen: firmeninterne TeilnehmerInnenunterlagen und Handouts Coachingprotokoll Persönliche Zertifikate Feedbackgespräch 	<ul style="list-style-type: none"> Zieldefinition: Erstgespräch zum Erfassen der individuellen, spezifischen Bedürfnisse Arbeitsunterlagen: firmeninterne TeilnehmerInnenunterlagen und Handouts Leitfaden zum Thema
Kosten	1 Tag inkl. Vorbereitung und Standards EUR 1.750,00 jeder Folgetag ab 3 Tagen EUR 1.400,00	Pro Coaching-Einheit (je 2 Stunden) à EUR 500,00	1 Tag inkl. Vorbereitung EUR 2.250,00 Erstellen des Leitfadens, digitale Übergabe EUR 1.400,00

Kontakt

Agentur Weitblick
 Buchenweg 7
 9201 Krumpendorf am Wörthersee

Tel.: +43 42 29 20 198-0
 Fax: +43 42 29 20 198-10
 Mailto: office@agentur-weitblick.at
www.agentur-weitblick.at



Ihre Trainerin

Mag. Claudia Tscherne

Geboren 1972 in Klagenfurt. Nach der Matura Studium der Geographie mit Schwerpunkt Regionalentwicklung und Tourismus an der Universität Klagenfurt. 1997 Abschluss des Studiums. 1997 bis 1998 Projektbetreuung für Orts- und Regionalentwicklung im Auftrag des Landes Kärnten. 1998 bis 2001 Hotel Agathenhof. Ab 1999 operative Leitung und Geschäftsführung des Hotels. 2001 bis 2004 Projektmanagerin in der Strafinger Tourismuswerkstatt.

Zusatzausbildungen: Lehrgang für Marketing & Sales im Tourismus, Lehrgang für Werbung & Marktkommunikation. Seit März 2004 selbständig tätig. 2013 Launch der Kommunikationsmarke „Weitblick“.

Schwerpunkte

Marketing

Verkauf

Tourismus- und Regionalentwicklung

Projektmanagement

Seminare - Trainings - Coachings



Kontakt

Mag. Claudia Tscherne
Weitblick Beratung & Marketing
Buchenweg 7
9201 Krumpendorf am Wörthersee

Tel.: +43 42 29 20 198-20

Fax: +43 42 29 20 198-10

Mobil: +43 676 84 000 54 44

Mailto: claudia.tscherne@agentur-weitblick.at

www.agentur-weitblick.at



Referenzen

- | Borealis, Wien
- | Bundesverband Urlaub am Bauernhof
- | Carinthian Convention, Villach
- | Der Sandwirth, Klagenfurt
- | Gemeinde Moosburg
- | Hotel Hochschober, Turracher Höhe
- | Hotel St. Oswald, Bad Kleinkirchheim
- | Landesverband Urlaub am Bauernhof in Kärnten
- | MTG Millstätter See Tourismus GmbH
- | Parktherme, Bad Radkersburg
- | Renault Aichlseder, Klagenfurt
- | SETEC Engineering, Klagenfurt
- | Studiostyle Katzdobler, Villach
- | Therme Loipersdorf
- | Thermen-Marketing Burgenland Gesellschaft mbH
- | Tourismusregion Klopeiner See - Südkärnten
- | Villach-Warmbad / Faaker See / Ossiacher See Tourismus GmbH
- | VitalResort, Loipersdorf
- | Vitalhotel der Parktherme, Bad Radkersburg
- | Wirtschaftskammer Kärnten
- | Palais-Hotel Erzherzog Johann, Graz
- | Hotel zum Dom, Graz