

Programm
Frühjahr / Sommer **2010**

Interkulturelles Training

Filmtourismus

Cross-Marketing

Zielgruppe Allergiker

Marktforschung

Online-Marketing

Social Media

Suchmaschinenmarketing



DSFT

Deutsches Seminar
für Tourismus
Berlin

Die Tourismusakademie

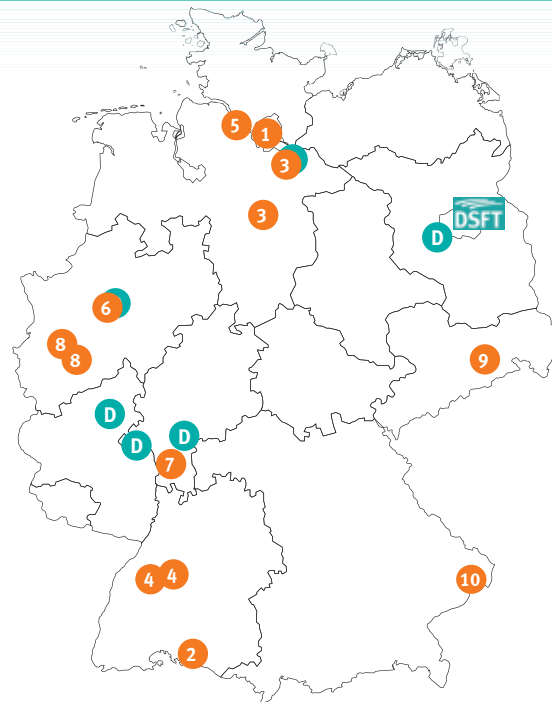
Veranstaltungsorte des DSFT

2010 veranstalten wir Seminare
u. a. in folgenden Orten:

Berlin
Celle
Darmstadt
Dortmund
Dresden
Frankfurt/Main
Freudenstadt
Hamburg
Köln
Lüneburg
Nagold
Oestrich-Winkel
Passau
Potsdam
Pulheim
Sayn/Bendorf
Stade
Überlingen

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 Nordrhein-Westfalen Tourismus e. V.
- 9 Touristik Service System GmbH (TSS)
- 10 Universität Passau, CenTouris
- 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
www.servicequalitaet-berlin.de

Das DSFT wird gefördert durch das Bundesministerium für
 Wirtschaft und Technologie (BMWi) auf Grund eines Beschlusses des
 Deutschen Bundestages und den Senat von Berlin.

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

Seminarübersicht nach Rubriken

Seminarbeschreibungen

- Marketing und Produktentwicklung 10
- Kommunikation und Vertrieb 36
- Arbeitstechniken 54
- Unternehmensstrategie und Führungskompetenz 59
- BWL und Recht 72
- Grundlagen- und Aufbau Seminare 78
- Seminare für Hotellerie und Gastronomie 80
- Seminare für Reisebüros und Reiseveranstalter 101
- ServiceQualität Deutschland in Berlin 108

Ihr Weg zum Seminar	109
Teilnahmebedingungen	110
Anmeldeformular für Seminare	112
Seminarübersicht zeitlich	114
Stichwortverzeichnis	120
Das DSFT stellt sich vor	122
Das Team des DSFT	123

Seite

4

10

36

54

59

72

78

80

101

108

109

110

112

114

120

122

123

Seminarübersicht nach Rubriken

Marketing und Produktentwicklung		Seite
18.-20.01.	Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen	10
25.-27.01.	Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen	11
26.01.	Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)	12
28.-29.01.	Wein und Tourismus	13
18.-19.02.	Filmtourismus	14
18.-19.02.	GPS im Tourismus	15
25.02.	Bus- und Gruppenreisen vermarkten	16
03.-04.03.	Marketing für kleine historische Städte	17
22.-23.03.	Branchentreff: Online-Marketing für Destinationen	18
22.-24.03.	Optimierung in der Touristinformation	19
25.-26.03.	Wassertourismus auf Erfolgswelle!	20
12.-13.04.	Zielgruppe 70plus	21

Marketing und Produktentwicklung		Seite
14.04.	Bus- und Gruppenreisen vermarkten	16
14.-16.04.	Burgen und Schlösser	22
19.-20.04.	Barrierefreier Tourismus	23
22.-23.04.	Grundlagen der Marktforschung	24
26.-27.04.	Zukunftsmarkt Tagungstourismus	25
03.05.	Bausteinreisen gestalten	26
05.05.	Social Web im Tourismus nutzen	27
07.-08.06.	Audiovisuelle Medien im Marketing	28
10.-11.06.	Cross-Marketing und Sponsoring	29
14.06.	Professionelles Tagungsmarketing	30
17.-18.06.	Innenmarketing erfolgreich gestalten	31
21.06.	Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)	12

Marketing und Produktentwicklung

Seite

24.-25.06.	Gartentourismus	32
24.-25.06.	Stadtführungen und Stadtspiele für Kinder	33
30.06.	Zielgruppe Tagestouristen	34
06.-07.09.	Zielgruppe Tagestouristen	35
04.-06.10.	Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen	11

Kommunikation und Vertrieb

Seite

27.-29.01.	Hard-Selling	36
01.-06.02.	Professionelle Medienarbeit	37
01.-02.02.	Medienarbeit klassisch	38
03.-04.02.	Medienarbeit klassisch und online	39
05.-06.02.	Medienarbeit mit Radio und TV	40
08.-11.02.	Englisch für Touristiker	41
25.-26.02.	Interkulturelles Training	42
17.-19.03.	Directmailings erfolgreich gestalten	43
25.03.	Kreatives Texten	44
15.-16.04.	Online-Redaktion im Tourismus	45
19.04.	Englisch für Touristiker	46
19.-20.04.	Verkaufs- und Verhaltenstraining	47

Seminarübersicht nach Rubriken

Kommunikation und Vertrieb		Seite
22.-23.04.	Moderne Umgangsformen	48
17.-18.05.	Sprech- und Stimmtraining für Touristiker	49
17.06.	Umgang mit „schwierigen“ Kunden	50
21.-22.06.	Pressearbeit online	51
08.09.	Vertriebswege im Deutschlandtourismus	52
30.09.-01.10.	Erfolgreiche Messebeteiligung	53
13.-18.12.	Professionelle Medienarbeit	37
13.-14.12.	Medienarbeit klassisch	38
15.-16.12.	Medienarbeit klassisch und online	39
17.-18.12.	Medienarbeit mit Radio und TV	40

Arbeitstechniken		Seite
25.-26.03.	Telefontraining	54
29.03.	Erfolgreiches Eventmanagement	55
26.-28.04.	Professionelles Projektmanagement	56
06.-07.05.	Werbemittelproduktion	57
10.-12.05.	Überzeugend präsentieren	58
01.-03.09.	Professionelles Projektmanagement	56
Unternehmensstrategie und Führungskompetenz		
20.-22.01.	Rhetorik	59
08.-10.02.	Führen im Konflikt	60
22.-24.02.	Mitarbeitergespräche führen	61
25.-27.02.	Führungskräfteentwicklung (Aufbaukurs)	62
18.03.	Mitarbeitermotivation im Team	63

Unternehmensstrategie und Führungskompetenz		Seite
22.-24.03.	Erfolgreiche Durchsetzungsstrategien	64
19.-21.04.	Dialogische Rhetorik	65
28.-30.04.	Regionale Tourismusentwicklung	66
17.-21.05.	Führungskräfteentwicklung (Grundlagenkurs)	67
30.06.-02.07.	Zeit- und Selbstmanagement	68
01.-02.07.	6. Destinationsmanager-Seminar	69
30.08.-01.09.	Rhetorik	59
16.09.	Grundlagen erfolgreicher Teamführung	70
05.10.	Professionelle Mitarbeitergespräche	71
13.-15.12.	Zeit- und Selbstmanagement	68

BWL und Recht		Seite
28.-29.01.	Pauschalreiserecht	72
08.-09.03.	Veranstaltungsrecht	73
12.-13.04.	Controlling in der touristischen Praxis	74
15.06.	Online-Recht	75
27.-28.09.	Online-Recht	76
11.-12.10.	Recht für Tourismusstellen (Aufbaukurs)	77
Grundlagen- und Aufbauseminare		
11.-16.01.	Intensivseminar für Berufseinsteiger	78
01.-02.02.	Das 1x1 des Tourismusmarketings	79
07.-12.06.	Intensivseminar für Berufseinsteiger	78
13.-18.09.	Intensivseminar für Berufseinsteiger	78

Seminarübersicht nach Rubriken

Seminare für Hotellerie und Gastronomie		Seite
18.01.	Online-Marketing für die Hotellerie	80
18.-19.01.	Hotelpauschalen kreativ gestalten	81
25.01.	Kalkulieren leicht gemacht!	82
25.-26.01.	Marketing für kleine Hotels	83
01.02.	Preispolitik in der Hotellerie	84
11.02.	Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	85
22.02.	Zeit- und Selbstmanagement	86
23.02.	Aktiver Verkauf im Hotel	87
24.02.	Zielgruppe Allergiker	88
01.-02.03.	Optimierung im Housekeeping	89
29.03.	Rhetorisch überzeugen	90
12.04.	Marketing für kleine Hotels	91

Seminare für Hotellerie und Gastronomie		Seite
19.04.	Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	85
21.04.	Erfolgreich als Tagungshotel	92
22.04.	Online-Marketing für die Hotellerie	80
26.04.	Weinverkauf im Restaurant	93
10.05.	Preispolitik in der Gastronomie	94
31.05.	Arbeitsrecht im Gastgewerbe	95
28.06.	Stammkundenmarketing in der Hotellerie	96
26.07.	Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	85
30.08.	Führung und Motivation von Mitarbeitern	97
09.09.	Marketing für kleine Hotels	91
13.09.	Stammkundenmarketing in der Hotellerie	96
27.09.	Service und Dekoration im Gastgewerbe	98

Seminare für Hotellerie und Gastronomie		Seite
------------------------------------------------	--	--------------

28.09.	Personalplanung im Gastgewerbe	99
29.-30.09.	Erfolgreiches Gastronomiemanagement	100
18.11.	Preispolitik in der Gastronomie	94

Seminare für Reisebüros und Reiseveranstalter		
------------------------------------------------------	--	--

12.01.	Aktiver Verkauf am Counter	101
04.03.	Erfolg durch kreative Gruppenreisen	102
04.-05.03.	Kreative Kundenpflege	103
05.-07.05.	Reiseleitung/Reisebegleitung	104
10.06.	Firmenkundenakquisition (Grundlagenkurs)	105
11.06.	Firmenkundenakquisition (Praxistraining)	106
06.-07.10.	Eigenveranstaltungen kalkulieren	107

Seminare für Reisebüros und Reiseveranstalter		Seite
------------------------------------------------------	--	--------------

22.-23.02.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108
03.-04.05.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108
09.-10.09.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108
16.-17.11.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108

Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen

18. - 20.01.2010, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-110

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



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

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen
des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop, Fachexkursion

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen: Entwicklung und Verkauf

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

Teilnehmer (max. 20)

Marketingfachkräfte touristischer Betriebe und Organisationen, Fachkräfte im Vertrieb und Verkauf

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung, Workshop

Ansprechpartnerin

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

Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen

25. - 27.01.2010, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-108

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

04. - 06.10.2010, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-109

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

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

Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)

26.01.2010, Passau (Bayern)

169 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-130 **10**

21.06.2010, Berlin

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-131

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. Ausgewiesene Experten geben 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

Entwicklung der Suchmaschinen und des Suchmaschinenmarketings; Wolfram|Alpha und Microsoft BING vs. Google – Evolution oder Revolution? Content is King! – Oder gibt es doch mehr zu beachten? Einsatz von Twitter; Social Media Optimierung; Online Reputation Management im Tourismus; Integration von SEO beim Relaunch von Webseiten; aktuelle Trends und ihr Einfluss auf das Kampagnenmanagement

Methoden

Vortrag, Diskussion

Ansprechpartnerin

Anja Kuhrmann

Telefon: 030 / 23 55 19-22

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

Wein und Tourismus

28. - 29.01.2010, Oestrich-Winkel (Hessen)

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-122

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

Weinerlebnisse wirkungsvoll in Szene setzen

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

Trends und Tendenzen im Weintourismus; Ziel- oder Stilgruppenbestimmung. Was erwartet der Gast beim Winzer, beim Urlaub in einer Weinregion? Entwicklung attraktiver touristischer Weinangebote; Weintourismus – Chancen für Tourismus und Weinbau durch Kooperationen; das „Weinerlebnis“ wirkungsvoll kommunizieren; Online-Marketing und Pressearbeit für Winzer

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Fachexkursion

Ansprechpartnerin

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

18. - 19.02.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-102

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

„Fühlen wie am Set“ – Filmlandschaften touristisch nutzen

„Set jetting“ ist Trend – immer mehr Touristen reisen auf den Spuren ihrer Film- und Fernsehlieblinge. Destinationen erhalten so die Chance, sich als Film- und Fernsehlandschaften in Szene zu setzen. Wie wird ein Ort zur Filmkulisse und wie können Sie ihn touristisch nutzen? Im Seminar wird gezeigt, wie sich Drehorte durch geführte Touren, Filmsouvenirs oder „Filmpauschalen“ vermarkten lassen. Lernen Sie aus Erfahrungen erfolgreicher Filmlandschaften und erkennen Sie, wie Sie mit „Filmtourismus“ neue Gäste gewinnen.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen
des Tourismus

Themen

Filmtourismus: Potentiale, Trends, Bedeutung; Zielgruppen; Drehortbezogene Angebotsentwicklung sowie Vermarktung und Vertrieb filmtouristischer Angebote; Zusammenarbeit von Film- und Tourismuswirtschaft; Product Placements von Destinationen und Hotels in Film und Fernsehen; Kooperation mit touristischen Leistungsträgern; Erfolgsfaktoren des Filmtourismus; Chancen und Risiken für den Tourismusort

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,
Diskussion, Fachexkursion

Ansprechpartnerin

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

GPS im Tourismus

18. - 19.02.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-123

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

Einsatz von Mobilien Diensten und Global Positioning Systems (GPS)

GPS-Daten ermöglichen innovative und zielgruppengerechte Angebote im Tourismus, z. B. durch Einsatz von Dialogsystemen bei Stadtführungen und individuellen Rad- oder Wandertouren. So eröffnen sich Perspektiven für Gästeservice und Kundengewinnung in Orten und Regionen, für Hotelbetriebe und Veranstalter. Das Seminar gibt einen Überblick über die bestehenden und zukünftigen Anwendungen, analysiert die Angebots- und Nachfrageseiten und wagt den Blick in eine vielleicht karten- und schilderlose Zukunft.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus. Das Seminar richtet sich nicht an „GPS-Experten“.

Themen

Überblick über technische Systeme, Verbreitung, Nutzung und absehbare Entwicklungen (GPS, I-Phone, Smartphone, PDA, etc.); Verknüpfung von Internet und Pocket-Systemen; Anwendungsbeispiele: Routen, Zusatzinformationen, Spiele; buchbare Erlebnispakete; Zielgruppen und Nachfrage; Finanzierung, Kalkulation und Betreibermodelle; Vertriebs- und Vermarktungsstrategien

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Ansprechpartner

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

Bus- und Gruppenreisen vermarkten

25.02.2010, Passau (Bayern)

169 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-132 **10**

14.04.2010, Köln (Nordrhein-Westfalen)

149 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-137 **8**

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Vertrieb im Tourismus“

Vermarktung touristischer Angebote auf dem Bus- und Gruppenreisemarkt

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion

Ansprechpartnerin

Anja Kuhrmann

Telefon: 030 / 23 55 19-22

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

Marketing für kleine historische Städte

03. - 04.03.2010, Lüneburg (Niedersachsen)
199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-118

Unterkunftsempfehlung: Seminaris Hotel
Lüneburg, EZ 75 €/Nacht inkl. Frühstück

Kleine historische Städte – Strategien für ein erfolgreiches Tourismusmarketing

Kleinere und mittelgroße Orte mit historischer Altstadt nutzen ihre Potentiale im Deutschlandtourismus noch zu wenig. Durch Bündelung ihrer Stärken und geeignete Marketingstrategien könnten sie Zuwächse bei Übernachtungs- und Tagesgästen erzielen. Im Seminar erfahren Sie, wie Sie mit attraktiven Angeboten neue Gästegruppen gewinnen und welche Marketingstrategien zum Erfolg führen. Der Kurs bietet Ihnen die Möglichkeit, individuelle Ideen zu entwickeln und persönliche Kooperationen anzubahnen.

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

Grundlagen des Stadtmarketings; Entwicklungen im Kulturtourismus – Chancen für kleine und mittelgroße Städte; Ideen für Themen- und Marketingkooperationen; Nutzung lokaler und kommunaler Netzwerke; Erlebnisorientierung und Events als Motor für den Städtetourismus; innovative Gästeführungen; Qualität und Kundenorientierung als Wettbewerbsfaktoren

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Ansprechpartnerin

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

Branchentreff: Online- Marketing für Destinationen

22. - 23.03.2010, Berlin

249 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-105

Unterkunftsempfehlung: Victor's Residenzhotel,
EZ 100 €/Nacht inkl. Frühstück

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

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

Teilnehmer (max. 35)

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

Themen

Online-Marketing: Handlungsfelder heute; 2010 – das Jahr des Suchmaschinenmarketings: Was sind die wichtigsten Trends bei SEO, SEM & Co.? Mobile-Marketing: Geschäftsmodelle und Prognosen für die Tourismuswirtschaft; Web 2.0 – was wollen die Urlauber wirklich? Tourismus-Web 3.0 – wie moderne Technologien und soziale Netze in Zukunft Reiseentscheidungen beeinflussen

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Ansprechpartner

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

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

Optimierung in der Touristinformation

22. - 24.03.2010, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-117

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

Optimierung in der Touristinformation – fit für die Zukunft!

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Workshop

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Wassertourismus auf Erfolgswelle!

25. - 26.03.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-120

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

Wassertourismus – Erfolg durch Innovation und Kooperation

Die wirtschaftliche Bedeutung des Wassertourismus ist hoch, wird aber in Regionen an Flüssen, Seen und Meeren nicht immer erkannt. In diesem Seminar lernen Sie innovative Marketingkonzepte für wassertouristische Destinationen kennen und diskutieren mit Praktikern und Experten notwendige infrastrukturelle Voraussetzungen. Aktuelle Marktforschungsdaten verdeutlichen das touristische Potential. Kooperationsmöglichkeiten zwischen Kommunen und der Wassertourismuswirtschaft sollen aufgezeigt und Erfolgsfaktoren herausgearbeitet werden. Das Seminar findet in Kooperation mit dem ADAC e. V. statt.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen
des Tourismus

Themen

Touristisches Potential in Wassersport und Schiffsverkehr; innovative Angebotsentwicklung; infrastrukturelle Voraussetzungen; Qualitätssicherung; Erfolgsfaktoren für die Einbindung des Wassertourismus in die regionale Tourismusentwicklung; wassertouristische Marketingkonzepte; Kooperationsmodelle; Vertrieb und Kommunikation

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,
Diskussion

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

Zielgruppe 70plus

12. - 13.04.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-119

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

Zielgruppe 70plus – Angebotsentwicklung, Kommunikation, Service

Während sich 50plus-Urlauber in ihrem Buchungs- und Urlaubsverhalten kaum vom Durchschnitt aller Reisenden unterscheiden, sollten für Gäste ab 70 Jahren unbedingt altersgerechte Angebote entwickelt werden. Im Seminar erfahren Sie, warum Qualitätskriterien wichtig sind und mit welchen Komfort- und Serviceangeboten Sie punkten können. Ob Gastgewerbe oder Reiseveranstalter – stellen Sie Ihr Marketing jetzt um und profitieren sie von der wachsenden Altersgruppe!

Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

Daten und Fakten zum Marktsegment 70plus; Testen des Modulare Alters-Simulationsanzugs MAX; Anforderungen an Angebotsgestaltung, Qualitätsmanagement und Service; die richtige Ansprache – Kommunikation und Vertriebskanäle; Best-Practice-Beispiele aus Destinationen, der Hotellerie und von Reiseveranstaltern

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Ansprechpartnerin

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

Burgen und Schlösser

**14. - 16.04.2010, Sayn/Bendorf
(Rheinland-Pfalz)**

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-121

Unterkunftsempfehlung: Hotel friends,
EZ 60 €/Nacht inkl. Frühstück

Geschichte professionell vermarkten

Schlösser und Burgen stehen vor der Herausforderung, einerseits das kulturelle Erbe zu bewahren, andererseits attraktive und wirtschaftlich erfolgreiche Informations- und Unterhaltungsangebote zu verkaufen. In diesem Seminar stellen Betreiber historischer Anlagen und Tourismusverantwortliche neue Produktideen vor und diskutieren zeitgemäße Vertriebsmaßnahmen, mit denen Burgen und Schlösser neue Gästekreise erreichen. Die Veranstaltung findet in Kooperation mit der Deutschen Burgenvereinigung (DBV) statt.

Teilnehmer (max. 25)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, aus historischen Stätten und Museen

Themen

Bedeutung von Burgen und Schlössern im Tourismus; Event-Marketing; Homepage: Aufbau, Gestaltung und Wirkung; Online-Vertrieb; Presse- und Öffentlichkeitsarbeit; Ticketing und Kassensysteme; Personalmanagement

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Fachexkursion

Ansprechpartnerin

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

Barrierefreier Tourismus

19. - 20.04.2010, Potsdam (Brandenburg)

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-115

Unterkunftsempfehlung: Hotel Ascot-Bristol,
EZ 70 €/Nacht inkl. Frühstück

Mehr Service und Komfort für Alle

Für 10% der Bevölkerung sind barrierefreie Angebote zwingend erforderlich, für 30% hilfreich – komfortabel sind sie für alle! Auch angesichts älter werdender Gäste bekommen barrierefreie Urlaubsmöglichkeiten eine immer größere Bedeutung. Von der Reiseplanung über den Transfer bis zur Infrastruktur in den Destinationen reicht die touristische Servicekette. Im Seminar erfahren Sie, welche Komfortangebote gefragt sind, was Sie bei der Gestaltung Ihrer Serviceleistungen und bei der Schulung Ihres Personals beachten müssen und wie Sie damit wirtschaftlichen Erfolg erzielen können.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus sowie aus Freizeiteinrichtungen

Themen

Spezielle Ansprüche der heterogenen Zielgruppe; Einschränkungen in Mobilität und Aktivität, chronische Erkrankungen; Anforderungen an Architektur (Design für Alle), Infrastruktur und Service; technische Hilfsmittel auf Reisen; barrierefreie Gästeführungen; Besonderheiten in der werblichen Kommunikation; barrierefreies Internet

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop, Fachexkursion

Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Grundlagen der Marktforschung

22. - 23.04.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-114

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

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Vertrieb im Tourismus“

Neue Impulse durch touristische Marktforschung

Aktuelle Marktforschungsergebnisse sind für Marketing und Qualitätsverbesserung unerlässlich. Das Seminar vermittelt die Grundlagen der Marktforschung und zeigt, wie aussagekräftige Daten systematisch gewonnen, analysiert und interpretiert werden. Sie erfahren, wie Sie bereits vorhandene Untersuchungen nutzen können, und lernen „kleine“ bzw. kostengünstige Methoden kennen und anwenden.

Teilnehmer (max. 16)

Marketingfachkräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

Was ist Marktforschung? Untersuchungsgegenstände und Anwendungsfelder im Tourismus; Qualitätskriterien. Wie geht man richtig vor? Sekundärquellen: Überblick, Kosten und Nutzen. Was muss in die Gäste-/Kundenkartei? Eigene Befragungen: Voraussetzungen, Planung und Durchführung; Nutzung von Online-Tools; Interpretation, Präsentation und Umsetzung der Ergebnisse

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Gruppenarbeit, Workshop

Ansprechpartnerin

Anja Kuhrmann

Telefon: 030 / 23 55 19-22

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

Zukunftsmarkt Tagungstourismus

26. - 27.04.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-112

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

Professionelles Veranstaltungsmanagement: Profilierung im Tagungsmarkt

Die Veranstaltungsbranche wächst und es drängen immer mehr Anbieter in diesen lukrativen Markt. Tagungsgäste stellen mit ihrer Erwartungshaltung und ausgeprägten Preisensibilität hohe Ansprüche an die Veranstalter und Tagungsstätten – Professionalität und Originalität sind gefragt. Im Seminar erhalten Sie einen Überblick zum Tagungsmarkt und lernen so, die Anforderungen für Ihr Angebot zu nutzen. Es wird gezeigt, wie Sie mit zielgruppengerechten Marketingmaßnahmen und professioneller Veranstaltungsorganisation Einkäufer und Tagungsgäste überzeugen.

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

Überblick zum nationalen Tagungsmarkt; Trends im Tagungstourismus; Qualitätskriterien einer Veranstaltungsstätte; Veranstaltungsarten; Erwartungshaltung und Entscheidungskriterien von Veranstaltungseinkäufern; Stärken und Schwächen im Tagungstourismus; überzeugende Instrumente im Tagungsmarketing; optimierte Veranstaltungsablauforganisation nach Checklisten

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

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

Bausteinreisen gestalten

03.05.2010, Überlingen (Baden-Württemberg)
129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-106 **2**

Bausteinreisen gestalten – originell und gewinnbringend

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

Teilnehmer (max. 20)

Marketingfachkräfte touristischer Betriebe und Organisationen, Fachkräfte im Vertrieb und Verkauf

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Social Web im Tourismus nutzen

05.05.2010, Köln (Nordrhein-Westfalen)

149 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks

Seminar-Nr.: MP 10-138 **8**

Blogs, Facebook, Twitter & Co. – Social Media im Tourismusmarketing

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion

Ansprechpartnerin

Anja Kuhrmann

Telefon: 030 / 23 55 19-22

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

Audiovisuelle Medien im Marketing

07. - 08.06.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-134

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

Podcast, Imagefilm und Co.: Audiovisuelle Medien im Marketing

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

Teilnehmer (max. 18)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen
des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,
Diskussion, Übung

Ansprechpartner

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

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

Cross-Marketing und Sponsoring

10. - 11.06.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-101

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

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. Experten stellen Konzepte und erfolgreiche Beispiele aus dem Tourismus vor, damit Sie künftig die richtigen Partner finden.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

Erfolgsfaktoren für eine win-win-Situation; Wie finde und überzeuge ich den richtigen Partner? Erstellen von Cross-Marketing- und Sponsoringkonzepten; Cross-Promotions-Kampagnen im Tourismus; Sponsoren und Cross-Marketingpartner bei Events oder Messeauftritten

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

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

14.06.2010, Pulheim (Nordrhein-Westfalen)

149 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks

Seminar-Nr.: MP 10-129 **8**

Erfolgreich profilieren im Veranstaltungsmarkt

Veranstalter und Tagungsgäste möchten heutzutage immer kürzer tagen, möglichst wenig Geld ausgeben und dennoch viel erleben.

Deshalb sind Professionalität und Originalität gefordert. Für ein erfolgreiches Veranstaltungsmarketing müssen Sie Ihre Stärken erkennen und klar herausstellen sowie Zusatzleistungen anbieten. Im Seminar erhalten Sie wichtige Impulse für Ihr Marketing, um künftig erfolgreicher im Wettbewerb zu bestehen.

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

Anforderungen von Tagungsgästen, Trainern und Veranstaltern; wirkungsvolle Angebotsgestaltung; Vertriebs- und Vermarktungsstrategien und -möglichkeiten; Zielgruppenfokussierung und -orientierung. Welchen Einfluss haben Qualität und Service auf die Zusatzleistungen?

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

Anja Kuhrmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 22

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

Innenmarketing erfolgreich gestalten

17. - 18.06.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-103

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

Innenmarketing – gemeinsam sind wir stark!

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Gartentourismus

24. - 25.06.2010, Frankfurt/Main (Hessen)

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-124

Unterkunftsempfehlung: Mercure Hotel &
Residenz Frankfurt Messe, EZ 50 €/Nacht inkl.
Frühstück

Touristische Vermarktung von Gärten und Parks

Das touristische Potential von Gärten und Parks wird oft unterschätzt. Das Seminar zeigt, wie Sie Kulturtouristen und Gartenfreunde mit passenden Marketingstrategien ansprechen können, und erläutert Möglichkeiten der Wertschöpfung rund um Gärten und Parks. Am Beispiel des Frankfurter Palmengartens und anderer vielbesuchter Parks lernen Sie infrastrukturelle Voraussetzungen und Inszenierungsmöglichkeiten kennen. Sie erörtern Vertriebswege, die dem Tourismusgewerbe eine attraktive Zielgruppe erschließen.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, Kultureinrichtungen, Gemeinden, Gärten und Parks

Themen

Marktpotential Gartentourismus: Chance für historische Gartenanlagen, botanische Gärten und Parks; Profilierungsmöglichkeit für Destinationen; Wertschöpfungspotential von Gärten und Parks; von Erlebnisführungen bis zu inszenierten Großveranstaltungen: Vermarktung, Besucherlenkung und Serviceangebote; Kooperation mit Busreiseveranstaltern und Vertriebspartnern; Besuch der Ausstellung „Gartenarchitektur im 21. Jahrhundert“

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop, Fachexkursion

Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

„Von wegen langweilig!“ – Städte mit Kinderaugen sehen

Stundenlanges Zuhören und langsames Gehen in der Gruppe langweilen, sind out. Nur lebendige und interaktive Stadtführungen oder -spiele kommen bei Kindern an. Deshalb haben viele Orte mittlerweile kindgerechte Angebote im Programm: Als Detektiv unterwegs in der Stadt, auf Kickboards durch die City oder per GPS auf Schatzsuche – so begeistern Sie Eltern und junge Gäste, die als Erwachsene bestimmt wiederkommen!

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

Die zielgruppengerechte Stadtführung – mit Konzept und Herz; spielerisches Lernen durch Inszenierung und Stadtspiel; Informationen und Medien, kindgerechte Methodik/Didaktik; Kooperationspartner und Netzwerke, Kommunikation und Vertrieb; Personalauswahl und -schulung; Risiken, Haftungsfragen und Versicherungen

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Gruppenarbeit, Fachexkursion

Ansprechpartnerin

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

Marketing und
Produktentwicklung

Stadtführungen und Stadtspiele für Kinder

24. - 25.06.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-127

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

Zielgruppe Tagestouristen

30.06.2010, Überlingen (Baden-Württemberg)
129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-136 **2**

Tagestouristen – Ihre umsatzstarke Zielgruppe (Crash-Kurs)

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Zielgruppe Tagestouristen

06. - 07.09.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: MP 10-116

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

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

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

Hard-Selling

27. - 29.01.2010, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-222

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



Hard-Selling, die Lust am aktiven Verkauf

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

Teilnehmer (max. 12)

Fach- und Führungskräfte 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

Ansprechpartnerin

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

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

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

Teilnehmer (max. 16)

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

Themen

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

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Professionelle Medienarbeit

01. - 06.02.2010, Berlin

499 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-203

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

13. - 18.12.2010, Berlin

499 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-210

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

Gegenüber der Buchung der drei einzelnen Module (S. 38-40) sparen Sie 128 €.

Medienarbeit klassisch

01. - 02.02.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-204

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

13. - 14.12.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-211

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

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

Medienarbeit klassisch (Modul 1 der Kompaktwoche Professionelle Medienarbeit)

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

Teilnehmer (max. 16)

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

Themen

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

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 15

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

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

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

Teilnehmer (max. 16)

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

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

Themen

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

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 15

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

Medienarbeit klassisch und online

03. - 04.02.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-205

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

15. - 16.12.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-212

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

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

Medienarbeit mit Radio und TV

05. - 06.02.2010, Berlin

229 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-206

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

17. - 18.12.2010, Berlin

229 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-213

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

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

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

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

Teilnehmer (max. 16)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Übung vor Mikrofon und Kamera, Fachexkursion

Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Englisch für Touristiker

08. - 11.02.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-201

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

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

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

Teilnehmer (max. 16)

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; handling the financial transaction; dealing with follow-up situations and complaints; improving the relationship with the customer; telephoning and correspondence; role-play and simulations of situations from the hotel industry, tourist information centres, travel agencies and travel service providers; brush up your English for business

Methoden

Gruppenarbeit, interaktives Training, Übung

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

Interkulturelles Training

25. - 26.02.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-202

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

Interkulturelle Kommunikation im Tourismus

Im Tourismus begegnet man Gästen und Geschäftspartnern aus unterschiedlichsten Ländern. Wie kann man erfolgreich kommunizieren und handeln, wenn Menschen verschiedene Denkmuster und Kommunikationsstile haben? In diesem Workshop erarbeiten Sie die Grundlagen interkultureller Kommunikation. Sie lernen, aus der Wahrnehmung und Reflexion von kulturbedingten Unterschieden und Gemeinsamkeiten Handlungsmöglichkeiten für Ihre berufliche Praxis abzuleiten. Missverständnisse können so vermieden bzw. ausgeräumt werden.

Teilnehmer (max. 14)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus sowie aus Freizeit- und Kulturinstitutionen

Themen

Kulturelle Prägung und ihr Einfluss auf Wahrnehmung und Verhalten. Was ist interkulturelle Kompetenz, wie erwirbt man sie? Wertvorstellungen, Kommunikationsstile und Handlungsmuster – Auswirkungen im Arbeitsleben; Bedürfnisse und Erwartungen von Gästen und Geschäftspartnern verstehen; Umgang mit Irritationen, Vorurteilen und Konflikten; kritische Situationen mit internationalen Gästen und Geschäftspartnern – Lösungsmöglichkeiten

Methoden

Trainerinput, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Rollenspiel

Ansprechpartnerin

Anja Kuhrmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 22

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

Mit Werbebriefen 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 lernen Sie die Grundlagen des Direktmarketing kennen und üben, Werbebriefe so zu entwickeln, dass sie Stammkunden und Interessenten überzeugen.

Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung, Fachexkursion

Ansprechpartnerin

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

Directmailings erfolgreich gestalten

17. - 19.03.2010, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-209

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



Kreatives Texten

25.03.2010, Nagold (Baden-Württemberg)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks

Seminar-Nr.: KV 10-221 **4**

Kreatives Texten – mit Sprache Emotionen wecken

Gute Texte sind kein Zufallsprodukt. Was aber macht einen ansprechenden und „pffiffigen“ Text aus? In diesem Seminar geht es um die kreative Wortwahl und eine 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)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

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

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Online-Redaktion im Tourismus: Optimale Textgestaltung für das Internet

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

Teilnehmer (max. 16)

Online-Redakteure und -Redakteurinnen aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Ansprechpartnerin

Anja Kuhrmann

Telefon: 030 / 23 55 19-22

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

Online-Redaktion im Tourismus

15. - 16.04.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-216

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

Englisch für Touristiker

**19.04.2010, Freudenstadt
(Baden-Württemberg)**

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-224 **4**

Englisch für Hotelrezeption und Tourist- information (Crash-Kurs)

Im internationalen Tourismus sind englische Sprachkenntnisse ein Muss. In diesem Crash-Kurs können Sie Ihre Grundkenntnisse für das Gespräch mit dem Kunden 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 Touristinformationen und Hotelrezeptionen mit guten Englischkenntnissen

Themen

Alltagsdialoge zwischen Mitarbeiter und Gast: Telefongespräche, Reklamationen und Wünsche des Gastes annehmen und richtig reagieren; Beschreiben von Ausflugsmöglichkeiten, Angeboten und Pauschalen; DOs & DON'Ts: korrektes Verhalten in verschiedenen Situationen an der Rezeption oder Touristinformation

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Verkaufs- und Verhaltenstraining

19. - 20.04.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-220

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



Der Kunde im Mittelpunkt – Verkauf und Verhalten am Counter

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

Teilnehmer (max. 16)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

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

Moderne Umgangsformen

22. - 23.04.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-218

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

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 allen Bereichen des Tourismus

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; Tisch-Etikette

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Botschaften klangvoll und lebendig vermitteln

Der Gesamteindruck und die Überzeugungskraft einer Rede oder eines Diskussionsbeitrags hängen ganz wesentlich von Stimme und Sprechtechnik ab. In diesem Seminar lernen Sie Ihre ideale Sprechstimmlage kennen und erfahren, wie Sie Ihre Stimme – auch bei längeren Vorträgen – effektiv, aber schonend einsetzen können. Sie üben, klar und deutlich zu artikulieren und ansprechend zu betonen – damit Ihre Zuhörer künftig an Ihren Lippen hängen!

Teilnehmer (max. 12)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

Grundlagen zu Haltung, Atmung und Körpergefühl; Atem- und Aufwärmübungen. Wie finden Sie Ihre individuelle Indifferenzlage (ideale Sprechstimmlage)? Nasalität, Klang und Artikulation; der Ton macht die Musik – richtige Lautstärke und Betonung; mit mehr Präsenz und Dynamik den Kontakt intensivieren

Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übung mit Gruppen- und Trainer-Feedback

Ansprechpartnerin

Anja Kuhrmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 22

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

Sprech- und Stimmtraining für Touristiker

17. - 18.05.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-227

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

Umgang mit „schwierigen“ Kunden

17.06.2010, Darmstadt (Hessen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-219 **7**

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Vertrieb im Tourismus“

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

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit

Ansprechpartnerin

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19-12

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

Einsatz von Online-Medien in der Pressearbeit (Intensivkurs)

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 üben Sie, Pressemeldungen und Fotos für den Mailversand aufzubereiten, 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

Ansprechpartnerin

Anja Kuhrmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 22

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

Pressearbeit online

21. - 22.06.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-226

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

Vertriebswege im Deutschlandtourismus

08.09.2010, Berlin

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-225



Vertriebswege im Deutschlandtourismus – Markttransparenz und Impulse

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Erfolgreiche Messebeteiligung

30.09. - 01.10.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: KV 10-223

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



Erfolgreiche Messebeteiligung: Von der Planung bis zur Dokumentation

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

Teilnehmer (max. 16)

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

Themen

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

Methoden

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

Ansprechpartnerin

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

Telefontraining

25. - 26.03.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: AT 10-310

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

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Vertrieb im Tourismus“

Professionell telefonieren im Tourismus

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

Teilnehmer (max. 14)

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; Übungen zu gast- und kundenorientierter Gesprächsführung im Hotel, im Reisebüro und in der Touristinformation

Methoden

Vortrag, Diskussion, Telefonübung

Ansprechpartnerin

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

Erfolgreiches Eventmanagement: Konzipieren, organisieren, kontrollieren

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Ansprechpartnerin

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

Erfolgreiches Eventmanagement

29.03.2010, Überlingen (Baden-Württemberg)
129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: AT 10-309 **2**

Professionelles Projektmanagement

26. - 28.04.2010, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: AT 10-306

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

01. - 03.09.2010, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: AT 10-307

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

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; Planung und Controlling mit Hilfe von Projektmanagement-Software

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,
Diskussion, Gruppenarbeit

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Werbemittelproduktion

06. - 07.05.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: AT 10-303

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



Effektive Produktion von Werbemitteln

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

Grundlagen der Kommunikationsplanung. Welches Werbemittel für welchen Kunden? Werbung im Internet: Banner, Pop-ups, Buttons; Corporate Design und Logo; Gestaltung von Printmedien; Werbemittel-Optimierung mit kleinem Budget

Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

Überzeugend präsentieren

10. - 12.05.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: AT 10-308

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

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Überzeugend präsentieren – anschaulich und spannend

Sie wollen mit Ihrer Präsentation vor einem wichtigen Gremium überzeugen? In diesem Seminar lernen Sie, Ihre Rede durch geschickten Medieneinsatz wirkungsvoll zu unterstützen. Sie nutzen Medien zur Visualisierung, üben systematisch und bildhaft zu kommunizieren, um (sich) sowohl angstfrei als auch überzeugend zu präsentieren.

Teilnehmer (max. 14)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen
des Tourismus

Themen

Organisatorische und dramaturgische Hilfsmittel einer Rede; das Auditorium als Partner; kleines 1x1 der Körpersprache; Möglichkeiten, Nutzen (und Fluch) des Medieneinsatzes; Flipchart, Overhead-Projektor, Wandtafel, Kartenmoderation, Power-Point: weniger ist oft mehr; Entwickeln des eigenen Vortragsstils

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

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

Rhetorik – sicher und souverän vor Publikum

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

Teilnehmer (max. 14)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Rhetorik

20. - 22.01.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-409

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

30.08. - 01.09.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-410

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

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Führen im Konflikt

08. - 10.02.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-404

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

Pflichtmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Führen im Konflikt – respektvoll konfrontieren, bewusst eskalieren

Von Ihnen als Führungskraft wird erwartet, dass Sie mit bestehenden Konflikten angemessen umgehen und 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 An-
treiber, Selbstbild und Fremdbild; Verhaltens-
muster erkennen; Konfliktgespräche führen –
richten oder schlichten, mit Fragen führen;
Einsatz von Körpersprache; Zielformulierung;
respektvolle Konfrontation und Eskalation;
Umgang mit Widerständen: deeskalierendes
Verhalten; bewusster Umgang mit Gefühlen

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Mitarbeitergespräche führen

22. - 24.02.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-405

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

Pflichtmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Herausfordernde Mitarbeitergespräche souverän führen

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

Teilnehmer (max. 14)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Unternehmensstrategie
und Führungskompetenz

Führungskräfteentwicklung (Aufbaukurs)

25. - 27.02.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-403

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

Pflichtmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Führen – Delegieren – Motivieren

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

Teilnehmer (max. 14)

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

Themen

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

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

Mitarbeitermotivation im Team

18.03.2010, Berlin

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-407

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Lust auf Leistung!

Mitarbeitermotivation im Team

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

Teilnehmer (max. 14)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Übung

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Erfolgreiche
Durchsetzungsstrategien

22. - 24.03.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-411

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

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

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 Einflusstategien durchschauen; Aufbau einer Durchsetzungslogik im Umgang mit Entscheidern und Leistungspartnern; Umgang mit Machtstrukturen

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Dialogische Rhetorik

19. - 21.04.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-401

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

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Dialogische Rhetorik:

Erfolgreich kommunizieren und kooperieren

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

Teilnehmer (max. 14)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

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

28. - 30.04.2010, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-414

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

Tourismusentwicklung in Landkreis und Region

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

Teilnehmer (max. 25)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Fachexkursion

Ansprechpartner

Rolf Schrader

Telefon: 030 / 23 55 19-0

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

Ich oben – Du unten?

Führungskräfteentwicklung

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

Teilnehmer (max. 14)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Unternehmensstrategie
und Führungskompetenz

Führungskräfteentwicklung (Grundlagenkurs)

17. - 21.05.2010, Berlin

499 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-415

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

Pflichtmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Zeit- und Selbstmanagement

30.06. - 02.07.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-412

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

13. - 15.12.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-413

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

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

24 Stunden sind genug! Zeit- und Selbstmanagement

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

Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen
des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Übung

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

6. Destinationsmanager-Seminar: Neue Trends und Entwicklungen

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

Teilnehmer (max. 30)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

Ansprechpartner

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

6. Destinationsmanager-Seminar

01. - 02.07.2010, Berlin

249 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-402

Unterkunftsempfehlung: Novotel Berlin Am Tiergarten, EZ 119 €/Nacht inkl. Frühstück und Nutzung des Wellnessbereiches

Unternehmensstrategie
und Führungskompetenz

Grundlagen erfolgreicher Teamführung

16.09.2010, Darmstadt (Hessen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-408 **7**

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Teamführung: Ziele gemeinsam erreichen

Erfolgreiche Führungskräfte definieren und streben Unternehmensziele gemeinsam mit ihren Mitarbeitern an. Doch das ist bei Teamkonstellationen, in denen Alters-, Qualifikations- und Wertungsunterschiede 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. 16)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

Führung und Team: Rollenerwartungen und Führungsaufgaben; der Unterschied zwischen Leiten und Führen; Position zwischen Geschäftsführer und Personal; interaktionale Dimension; Zielsetzungen für und Beurteilung von Mitarbeitern; Instrumente der Zielerreichung; Phasen der Teamentwicklung; Mitarbeiterzielgespräche und Teammeetings

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Übung

Ansprechpartnerin

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

Professionelle Mitarbeitergespräche

05.10.2010, Freudenstadt
(Baden-Württemberg)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: UF 10-416 **4**

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Grundlagen der Gesprächsführung

Mitarbeitergespräche sind ein wichtiges Führungsinstrument, werden allerdings aus Zeitmangel und Unwissenheit häufig improvisiert. In diesem Seminar werden Ihnen die Grundlagen der Gesprächsführung vermittelt. Sie erhalten Anregungen für die Vorbereitung, zielführende Fragen und die optimale Gesprächsgestaltung und -nachbereitung.

Teilnehmer (max. 16)

Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

Aufbau, Vor- und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen. Wie erkenne ich die Potentiale meiner Mitarbeiter? Gesprächsführung und -technik; Entwicklungs- und Beurteilungsgespräche; der Ton macht die Musik; Umgang mit Emotionen

Methoden

Trainerinput, Diskussion, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis, Übung

Ansprechpartnerin

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

Pauschalreiserecht

28. - 29.01.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: BR 10-502

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

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

Rechtliche Gestaltung von Inlandspauschalen

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Veranstaltungsrecht

08. - 09.03.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: BR 10-503

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

Veranstaltungsrecht bei Festen, Feiern, Open-Airs

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

Verantwortliche Personen; Genehmigungsanforderungen; baurechtliche Grundsätze für Versammlungsstätten; Vertragsgestaltung; Informationen zu Schuld-, Miet- und Schadensersatzrecht; Haftungskontrolle; Nutzung von Fotos und Dokumenten; Urheber- und Markenrecht; Künstlersozialkasse und die neuen Regelungen zur „Ausländersteuer“; Checkliste für die Veranstaltungsplanung

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

Ansprechpartnerin

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

Controlling in der touristischen Praxis

12. - 13.04.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: BR 10-501

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

Wie Sie Kennzahlen effektiv nutzen

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 aus dem Tourismus wird erläutert, wie Sie diese in Ihrer Praxis anwenden und Kennzahlen richtig interpretieren.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus touristischen Unternehmen, Existenzgründer/-innen

Themen

Betriebswirtschaftliche Grundlagen des Controllings; internes und externes Rechnungswesen; Controlling als Instrument der Unternehmenssteuerung im Tourismus; Methoden und Aufgaben im operativen und strategischen Controlling; Kennzahlen und ihr Nutzen für das Unternehmen; zeitgemäßes Kostenmanagement; neue Kostenrechnungssysteme

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

Anja Kuhrmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 22

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

Online-Recht

15.06.2010, Passau (Bayern)

169 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: BR 10-505 **10**

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

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

Ansprechpartnerin

Anja Kuhrmann

Telefon: 030 / 23 55 19 - 22

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

Online-Recht

27. - 28.09.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: BR 10-504

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

Online-Recht für Orte und Regionen

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Recht und Versicherungen für Tourismusstellen (Aufbaukurs)

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

Ansprechpartnerin

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

Recht für Tourismusstellen (Aufbaukurs)

11. - 12.10.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: BR 10-506

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

Intensivseminar für Berufseinsteiger

11. - 16.01.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: GA 10-601

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

07. - 12.06.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: GA 10-602

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

13. - 18.09.2010, Berlin

299 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: GA 10-604

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

Intensivseminar für Berufseinsteiger im Tourismus (Zertifikatskurs)

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, mündliche und schriftliche Prüfung

Ansprechpartnerin

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

Das 1x1 des Tourismusmarketings – mit Kreativität zum Erfolg!

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

Teilnehmer (max. 18)

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

Das 1x1 des Tourismusmarketings

01. - 02.02.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: GA 10-603

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

Online-Marketing für die Hotellerie

18.01.2010, Überlingen (Baden-Württemberg)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-722 **2**

22.04.2010, Celle (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-721 **3**

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

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

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

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19-19

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

Hotelpauschalen kreativ gestalten

18. - 19.01.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-726

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

Marktchance durch kreative und zielgruppengerechte Pauschalen

Mit originellen, kreativ gestalteten Pauschalen können Sie neue Kundengruppen gewinnen, Stammgäste begeistern und somit Auslastung und Umsatz Ihres Hotels steigern. Welche Themen und Inhalte eignen sich für marktfähige Hotelpauschalen? Wie können sie aufgebaut und erfolgreich vermarktet werden? Im Seminar erhalten Sie einen Leitfaden zur zielgruppengerechten Gestaltung sowie Umsetzung von Pauschalen und entwickeln Ideen für individuelle Angebote.

Teilnehmer (max. 20)

Marketingfachkräfte und Fachkräfte im Vertrieb und Verkauf aus der Hotellerie

Themen

Sinn und Nutzen von Pauschalangeboten; kreative Ideenfindung; aktuelle Themen für Pauschalen; Organisation, Inhalte, Aufbau von Pauschalen; Kalkulation; Kommunikation und Werbung; Trends im Tourismus zur Ideenfindung und Vermarktung nutzen; Erarbeitung einer individuellen Pauschale; gemeinsame Analyse und Auswertung

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Ansprechpartnerin

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

Kalkulieren leicht gemacht!

25.01.2010, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €
Seminar-Nr.: HG 10-703 **1**

Grundlagen der Budgetierung, Finanzierung und Kalkulation

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

Teilnehmer (max. 18)

Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

Marketing für kleine Hotels

25. - 26.01.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-712

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

Das kleine Hotel: Frische Marketingideen mit kleinem Budget

Der zunehmende Wettbewerb in der Hotellerie erfordert eine effiziente Vertriebsplanung und eine klare Marketingstrategie. 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; Einbindung von Partnern: Reservierungssysteme und Quellen im Internet; Kooperationen und Synergieeffekte; Trendbeobachtung; Entwicklung eigener Marketingideen; kreative Lösungen zu Verkaufsförderung und Werbemitteln; Öffentlichkeitsarbeit; Feedback auf bisherige Marketingmittel; Checklisten

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung, Workshop, Fachexkursion

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Preispolitik in der Hotellerie

01.02.2010, Überlingen (Baden-Württemberg)
129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-725 **2**

Preispolitik in der Hotellerie – optimieren Sie Ihre Erträge!

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus der Hotellerie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Übung

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Kunden binden durch professionelles Beschwerdemanagement

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

Teilnehmer (max. 14)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe

11.02.2010, Lüneburg (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-709 **3**

19.04.2010, Dortmund (Nordrhein-Westfalen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-702 **6**

26.07.2010, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €
Seminar-Nr.: HG 10-701 **1**

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Vertrieb im Tourismus“

Zeit- und Selbstmanagement

22.02.2010, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €
Seminar-Nr.: HG 10-730 **1**

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Kampf den Zeitdieben!

Auch Ihnen zerrinnt die Zeit zwischen den Fingern und selten schaffen Sie das, was Sie sich vorgenommen haben? Im Seminar lernen Sie Ihr bisheriges Zeitmanagement zu hinterfragen und finden Wege, sich für die wirklich wichtigen Dinge zu entscheiden! Durch neues Selbstmanagement werden Sie in Zukunft sinnvoll mit Ihrer Zeit haushalten.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

Selbstanalyse: Arbeitssituation und Zeitfresser; Optimierung der persönlichen Aufbau- und Ablauforganisation; Produktivitätsanalyse; Selbstmanagement nach DISG®; Tipps und Tricks zur Vermeidung von Zeitdieben – Technikfalle Handy, E-Mail und Co.; die Kunst ein Egoist zu sein; Ziele setzen und umsetzen: „Vom Wollen zum Tun“; Zeitspartipps

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

Aktiver Verkauf im Hotel

23.02.2010, Stade (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-733 **5**



Moderne Marketingmöglichkeiten gewinnbringend nutzen

Die Verkaufs- und Reservierungsabteilung eines Hotels ist für die optimale Auslastung des Hauses zuständig. Sie soll Gewinn erwirtschaften und gleichzeitig die Marktposition des Hotels ausbauen. In diesem Seminar lernen Sie effektive und zeitgemäße Vertriebsstrategien und Marketinginstrumente kennen, um Ihr Hotel aktiver an bestehende und neue Kunden zu verkaufen.

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Front Office, Reservierung und Verkauf der Hotellerie

Themen

Der veränderte Hotelmarkt: Zielgruppen, Gästeverhalten, Angebot und Nachfrage; Bedeutung von Qualität; Kategorieverkauf: Definition von Zimmerkategorien, Vorteile, Anwendung; Online-Marketinginstrumente; Methoden des aktiven Verkaufs unter Berücksichtigung des Yieldmanagements; Telefonleitfaden

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

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

Zielgruppe Allergiker

24.02.2010, Berlin

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-718

Lebensmittelallergiker – die neue Zielgruppe im Gastgewerbe

Die Zahl der Allergiker nimmt ständig zu. Sie sind auf Reisen und in Restaurants auf korrekte Auskunft und Unterstützung durch ihre Gastgeber angewiesen. Wie Sie als Gastronom und Hotelier diese Zielgruppe bedienen können, erfahren Sie im Seminar. Sie lernen, wie Sie Gerichte mit unbedenklichen Lebensmitteln, aber ohne geschmackliche Einbußen „zaubern“ und dies werbewirksam kommunizieren. So gewinnen Sie dankbare Stammgäste!

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie, Mitarbeiter/-innen aus dem Servicebereich und der Küche

Themen

Lebensmittelallergien und -unverträglichkeiten; Bedürfnisse der Zielgruppe erkennen und bedienen; Einkauf, fachgerechte Lagerung und Zubereitung der Speisen; Ideen für Gerichte; Mitarbeitersensibilisierung; Vermarktung des Alleinstellungsmerkmals

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

Professionelles Housekeeping – 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

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Optimierung im Housekeeping

01. - 02.03.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-707

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

Rhetorisch überzeugen

29.03.2010, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €
Seminar-Nr.: HG 10-729 **1**

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Rhetorisch überzeugen – redegewandt und souverän

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

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

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

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

Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus der Hotellerie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Ansprechpartnerin

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

Marketing für kleine Hotels

12.04.2010, Überlingen (Baden-Württemberg)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-714 **2**

09.09.2010, Celle (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-715 **3**

Erfolgreich als Tagungshotel

21.04.2010, Berlin

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-716

Erfolgreich als Tagungshotel – professionell und gastorientiert

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

Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Präsentation von Fallbeispielen

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Weinverkauf im Restaurant

26.04.2010, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €
Seminar-Nr.: HG 10-717 **1**

Weinverkauf im Restaurant – vom Rebstock auf den Tisch!

Der Kurs vermittelt Ihnen vertiefende Kenntnisse für den Weinverkauf im Restaurant. Sie erhalten Informationen zu allen wichtigen Rebsorten, zur Weinqualität und zur Harmonie bei der Speisenfolge. Sie lernen die gesetzlichen Bestimmungen kennen und erhalten 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; die wesentlichen Bestimmungen des Weingesetzes. Was ist bei der Lagerung zu beachten? Der perfekte Weinservice; „Weintrinker-Typen“

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung, Weinprobe

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

Preispolitik in der Gastronomie

10.05.2010, Freudenstadt (Baden-Württemberg)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-723 **4**

18.11.2010, Lüneburg (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-724 **3**

Preispolitik in der Gastronomie – optimieren Sie Ihre Erträge!

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Übung

Ansprechpartnerin

Karen Brandt

Telefon: 030 / 23 55 19 - 19

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

Arbeitsrecht im Gastgewerbe

Arbeitsrecht im Gastgewerbe: Gewinnen Sie den Durchblick!

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Fallbeispiele aus der Rechtspraxis, Diskussion

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

31.05.2010, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €
Seminar-Nr.: HG 10-727 **1**

Stammkundenmarketing in der Hotellerie

28.06.2010, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €
Seminar-Nr.: HG 10-719 **1**

13.09.2010, Berlin

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-720

„Bis zum nächsten Mal!“

Stammkundenmarketing in der Hotellerie

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

Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte aus der Hotellerie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Mitarbeiter richtig motivieren!

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

Teilnehmer (max. 20)

Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

Ebenen der Zusammenarbeit; Rollenklärung und eigener Führungsstil; Bedeutung von Teamrollen; Persönlichkeitsprofil; die ideale Führungskraft; Motivationsfaktoren; motivierendes und demotivierendes Führungsverhalten

Methoden

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Übung

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19 - 36

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

Seminare für Hotellerie
und Gastronomie

Führung und Motivation von Mitarbeitern

30.08.2010, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €
Seminar-Nr.: HG 10-704 **1**

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Die moderne Führungskraft“

Service und Dekoration im Gastgewerbe

27.09.2010, Hamburg

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks,
für Mitglieder des DEHOGA Hamburg 79 €
Seminar-Nr.: HG 10-731 **1**

Mit Tafelkultur und Gastlichkeit begeistern!

Ein ansprechendes Ambiente, zuvorkommender Service und die passende Tischdekoration – der Gast erwartet während eines Restaurantbesuches perfekte Qualität von A wie Ankunft bis Z wie Zahlen. Erfahren Sie in diesem Seminar, wie Sie den Gast nicht nur zufriedenstellen, sondern begeistern! Ein Experte aus der Branche zeigt, wie Ihnen dies mit wenig Aufwand und Budget gelingt – damit Ihr Gast auch sicher wiederkommt.

Teilnehmer (max. 20)

Fachkräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

Etiketteregeln im Service; Verhalten und Manieren am Tisch des Gastes; Servierfertigkeiten und Servierfolge; Eindecken für Mehrgangmenüs und Buffets; ansprechende Tischdekoration; Dekorieren mit wenig Aufwand und schmalem Budget; Gestaltung von Speisekarten

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Ansprechpartnerin

Alexandra Stern

Telefon: 030 / 23 55 19-36

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

Personalplanung im Gastgewerbe

28.09.2010, Stade (Niedersachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks

Seminar-Nr.: HG 10-710 **5**

Wirtschaftlicher Erfolg durch optimalen Mitarbeitereinsatz

Ständig steigende Personalkosten im Gastgewerbe erscheinen nur dann gerechtfertigt, wenn gleichzeitig die Produktivität erhöht wird. Auch Servicequalität und Gästezufriedenheit hängen entscheidend von motivierten und produktiven Mitarbeitern ab. 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; Produktivität durch Mitarbeitermotivation; Impulse für mehr Servicequalität; Dienstplanmanagement und Computerdienstpläne; Flexibilisierung der Arbeitszeitentwicklungen; Zeitbalance und Selbstmotivation

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion

Ansprechpartnerin

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19 - 12

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

Erfolgreiches Gastronomiemanagement

29. - 30.09.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: HG 10-706

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

Erfolgreiches Gastronomiemanagement – Küche und Restaurant als Profitcenter

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Hotellerie und Gastronomie

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Fachexkursion

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

Aktiver Verkauf am Counter

12.01.2010, Dresden (Sachsen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: RB 10-807 **9**



Aktiver Verkauf am Counter – steigern Sie Ihren Umsatz!

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

Teilnehmer (max. 16)

Fach- und Führungskräfte von Reiseveranstaltern und Reisebüros

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeit

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Erfolg durch kreative Gruppenreisen

04.03.2010, Darmstadt (Hessen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: RB 10-806 **7**

Kreative Gruppenreisen – originell und lukrativ (Crash-Kurs)

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte von Reiseveranstaltern, Reisebüros und Verkehrsträgern

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Workshop

Ansprechpartnerin

Jana Klepp

Telefon: 030 / 23 55 19- 12

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

Ran an den Kunden: Ideen zur Kundenpflege und -bindung

Kundengewinnung und -bindung muss nicht viel Geld kosten! Grundlage bildet eine gepflegte Kundendatenbank, die Sie systematisch analysieren. Im Seminar werden kreative Ideen für individuelle und kostengünstige Maßnahmen erarbeitet, um Kunden zu binden und zu Stammkunden zu machen. Erfahren Sie auch, wie Sie Schlummerkunden zurückerobern und sogar neue Kunden gewinnen können!

Teilnehmer (max. 20)

Führungs- und Marketingfachkräfte von Reiseveranstaltern und Reisebüros

Themen

Der Kundenkreislauf; Aufbau und Pflege von Kundendatenbanken; Kundenanalyse und -segmentierung; Anlässe und Ideen für Marketingmaßnahmen und gezielte Kundenansprache: Mailings und Newsletter, Events und Reisen, Joint-Marketing-Aktionen, Gewinnspiele; Empfehlungsmarketing; Kalkulation und Controlling der Maßnahmen

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Gruppenarbeit, Workshop

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Kreative Kundenpflege

04. - 05.03.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: RB 10-802

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

05. - 07.05.2010, Berlin

269 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: RB 10-804

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

Professionelle Reiseleitung/Reisebegleitung

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

Teilnehmer (max. 16)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung, Präsentation

Ansprechpartnerin

Gabriele Hartmann

Telefon: 030 / 23 55 19-15

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

Akquisitionsstrategien für kleine und mittelständische Firmenkunden

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Reisebüros, Reisebüroinhaber/-innen

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Workshop

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Seminare für Reisebüros
und Reiseveranstalter

Firmenkundenakquisition (Grundlagenkurs)

10.06.2010, Dortmund (Nordrhein-Westfalen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: RB 10-808 **6**

Unterkunftsempfehlung: Best Western Parkhotel, EZ 60 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei gleichzeitiger Buchung des Seminars „Firmenkundenakquisition (Praxistraining)“ (S. 106) sparen Sie 20 €.



Seminare für Reisebüros
und Reiseveranstalter

Firmenkundenakquisition (Praxistraining)

11.06.2010, Dortmund (Nordrhein-Westfalen)

129 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: RB 10-809 **6**

Unterkunftsempfehlung: Best Western Parkhotel, EZ 60 €/Nacht inkl. Frühstück

Bei gleichzeitiger Buchung des Seminars
„Firmenkundenakquisition (Grundlagenkurs)“
(S. 105) sparen Sie 20 €.

Wahlmodul
ZERTIFIKATSREIHE
„Vertrieb im Tourismus“

Akquisitionsgespräche mit Erfolg meistern

Kleine Reisebüros haben bei der Akquisition mittelständischer Firmen gute Chancen, denn der persönliche Kontakt öffnet manche Tür. Doch wie gehen Sie beim Akquisitionsgespräch am besten vor? In diesem Seminar lernen Sie Strategien – von der ersten Kontaktaufnahme bis zur Nachbereitung – kennen und üben die Gesprächsführung auch mit „schwierigen“ Gesprächspartnern.

Teilnehmer (max. 14)

Fach- und Führungskräfte aus Reisebüros sowie Reisebüroinhaber/-innen, die einen Grundlagenkurs besucht haben

Themen

Training von Akquisitionsgesprächen mit Auswertung durch die Gruppe: Terminvereinbarung mit Neukunden; Gesprächseröffnung – der Schlüssel zum Erfolg; Ermittlung der Kundenanforderungen; Angebotsunterbreitung; Vertragsverhandlung; Feedback-Kontakte

Methoden

Trainerinput, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Rollenspiel

Ansprechpartnerin

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

Eigenveranstaltungen in der Touristik: Kalkulation und Preisgestaltung

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

Teilnehmer (max. 20)

Fach- und Führungskräfte aus Reisebüros

Themen

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

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen,
Diskussion, Workshop

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19 - 16

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

Eigenveranstaltungen kalkulieren

06. - 07.10.2010, Berlin

199 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: RB 10-805

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

Ausbildung zum Qualitäts-Coach

22. - 23.02.2010, Berlin

295 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: SQ 10-901

03. - 04.05.2010, Berlin

295 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: SQ 10-902

09. - 10.09.2010, Berlin

295 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: SQ 10-903

16. - 17.11.2010, Berlin

295 € inkl. Unterlagen, Getränken und Snacks
Seminar-Nr.: SQ 10-904

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

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

Teilnehmer (max. 20)

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

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit

Ansprechpartnerin

Simone Mihlan

Telefon: 030 / 23 55 19-16

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

Informationen zum Seminar

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

Anmeldung zum Seminar

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

Eine rein telefonische Anmeldung ist leider nicht möglich.

Nach dem Eingang Ihrer Anmeldung bei uns erhalten Sie:

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

Buchung der Unterkunftsempfehlung

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.

Zertifikatsreihen

Durch den Besuch mehrerer Seminare zu den Themenbereichen „Vertrieb im Tourismus“ und „Die moderne Führungskraft“ können Sie ein qualifiziertes Zertifikat erwerben. Die Zertifikatsreihen bestehen aus Pflicht- und Wahlmodulen. Die entsprechenden Kurse sind in diesem Programmheft und im Internetauftritt besonders gekennzeichnet.

Um ein Zertifikat zu erhalten, besuchen Sie eine bestimmte Anzahl von Kursen mit einer Mindestanzahl von Tagen und legen jeweils einen Test ab oder absolvieren das Zusatzmodul TransferPlus, das Sie nach dem Seminar beim Transfer des Gelernten im Berufsalltag unterstützt. Die Anrechnung bereits besuchter Seminare ist möglich.

Weitere Informationen erhalten Sie im Internet und bei Simone Mihlan (Tel. 030 / 23 55 19-16, simone.mihlan@dsft-berlin.de).

Teilnahmebedingungen

1. Teilnahmebedingungen – Vertragsbestandteil

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

2. Allgemeines

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

Unseren Gerichtsstand haben wir am Vereinssitz.

3. Anmeldung, Datenschutz

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

Die Bearbeitung der 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.

4. Gebührenfälligkeit, Ausschluss

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

5. Rücktritt, Umbuchung und Vertretung

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

Ausschlaggebend für die Fristwahrung ist der Tag des 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.

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

7. Veranstaltungsausfall

Wir behalten uns vor, die Veranstaltung wegen zu geringer Teilnehmerzahl (bis spätestens 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn) oder aus sonstigen wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. plötzliche Erkrankung des Referenten) abzusagen oder zu verschieben. Dies wird Ihnen schriftlich mitgeteilt. Bereits bezahlte Kursgebühren erstatten wir selbstverständlich. Wir haften jedoch nicht für bereits gebuchte Beförderungs- und Übernachtungsleistungen.

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

8. Haftung

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

Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Seminar-Versicherung bei der Europäischen Reiseversicherung, um etwaige Stornierungskosten (Teilnehmergebühr, Hotel- und Reisekosten) teilweise erstattet zu bekommen. Mehr Information dazu unter www.dsft-berlin.de.

Anmeldeformular für Seminare

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

Seminar-Nr.

Termin

Thema

Name

Vorname

Privatanschrift (PLZ / Wohnort / Straße)

Geb.-Datum

derzeit ausgeübte Tätigkeit

Firmenname und Rechnungsanschrift

Telefon: Privat

Firma

Telefax: Privat

Firma

E-Mail: Privat

Firma

Korrespondenz an:

Privatanschrift

Firmenanschrift

Rechnung an:

Privatanschrift

Firmenanschrift

Auf der Teilnehmerliste soll
erscheinen:

Privatanschrift

Firmenanschrift

Keine Anschrift

Zimmerbestellung

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

_____ Einzelzimmer

vom _____ (Ankunftstag)

bis _____ (Abreisetag)

und begleiche die Kosten vor Ort.

Ich benötige keine Unterkunft.

Funktion:

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

Branche:

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

Mitgliedschaft:

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

Datum

Unterschrift Teilnehmer/-in

Firmenstempel und Unterschrift

(wenn die Rechnung nicht auf den Teilnehmer ausgestellt wird)

Seminarübersicht Januar - Februar 2010

		Seite			Seite
11.-16.01.	Intensivseminar für Berufseinsteiger	78	28.-29.01.	Pauschalreiserecht	72
12.01.	Aktiver Verkauf am Counter	101	01.02.	Preispolitik in der Hotellerie	84
18.01.	Online-Marketing für die Hotellerie	80	01.-02.02.	Medienarbeit klassisch	38
18.-19.01.	Hotelpauschalen kreativ gestalten	81	01.-02.02.	Das 1x1 des Tourismusmarketings	79
18.-20.01.	Geschäft mit Bus- und Gruppenreisen	10	01.-06.02.	Professionelle Medienarbeit	37
20.-22.01.	Rhetorik	59	03.-04.02.	Medienarbeit klassisch und online	39
25.01.	Kalkulieren leicht gemacht!	82	05.-06.02.	Medienarbeit mit Radio und TV	40
25.-26.01.	Marketing für kleine Hotels	83	08.-10.02.	Führen im Konflikt	60
25.-27.01.	Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen	11	08.-11.02.	Englisch für Touristiker	41
26.01.	Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)	12	11.02.	Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	85
27.-29.01.	Hard-Selling	36	18.-19.02.	Filmtourismus	14
28.-29.01.	Wein und Tourismus	13	18.-19.02.	GPS im Tourismus	15

Seminarübersicht Februar - April 2010

		Seite			Seite
22.02.	Zeit- und Selbstmanagement	86	08.-09.03.	Veranstaltungsrecht	73
22.-23.02.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108	17.-19.03.	Directmailings erfolgreich gestalten	43
22.-24.02.	Mitarbeitergespräche führen	61	18.03.	Mitarbeitermotivation im Team	63
23.02.	Aktiver Verkauf im Hotel	87	22.-23.03.	Branchentreff: Online-Marketing für Destinationen	18
24.02.	Zielgruppe Allergiker	88	22.-24.03.	Optimierung in der Touristinformation	19
25.02.	Bus- und Gruppenreisen vermarkten	16	22.-24.03.	Erfolgreiche Durchsetzungsstrategien	64
25.-26.02.	Interkulturelles Training	42	25.03.	Kreatives Texten	44
25.-27.02.	Führungskräfteentwicklung (Aufbaukurs)	62	25.-26.03.	Telefontraining	54
01.-02.03.	Optimierung im Housekeeping	89	25.-26.03.	Wassertourismus auf Erfolgswelle!	20
03.-04.03.	Marketing für kleine historische Städte	17	29.03.	Erfolgreiches Eventmanagement	55
04.03.	Erfolg durch kreative Gruppenreisen	102	29.03.	Rhetorisch überzeugen	90
04.-05.03.	Kreative Kundenpflege	103	12.04.	Marketing für kleine Hotels	91

Seminarübersicht April - Mai 2010

		Seite			Seite
12.-13.04.	Zielgruppe 70plus	21	22.-23.04.	Grundlagen der Marktforschung	24
12.-13.04.	Controlling in der touristischen Praxis	74	22.-23.04.	Moderne Umgangsformen	48
14.04.	Bus- und Gruppenreisen vermarkten	16	26.04.	Weinverkauf im Restaurant	93
14.-16.04.	Burgen und Schlösser	22	26.-27.04.	Zukunftsmarkt Tagungstourismus	25
15.-16.04.	Online-Redaktion im Tourismus	45	26.-28.04.	Professionelles Projektmanagement	56
19.04.	Englisch für Touristiker	46	28.-30.04.	Regionale Tourismusentwicklung	66
19.04.	Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	85	03.05.	Bausteinreisen gestalten	26
19.-20.04.	Barrierefreier Tourismus	23	03.-04.05.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108
19.-20.04.	Verkaufs- und Verhaltenstraining	47	05.05.	Social Web im Tourismus nutzen	27
19.-21.04.	Dialogische Rhetorik	65	05.-07.05.	Reiseleitung/Reisebegleitung	104
21.04.	Erfolgreich als Tagungshotel	92	06.-07.05.	Werbemittelproduktion	57
22.04.	Online-Marketing für die Hotellerie	80	10.05.	Preispolitik in der Gastronomie	94

Seminarübersicht Mai - September 2010

		Seite			Seite
10.-12.05.	Überzeugend präsentieren	58	17.-18.06.	Innenmarketing erfolgreich gestalten	31
17.-18.05.	Sprech- und Stimmtraining für Touristiker	49	21.06.	Suchmaschinenmarketing (Grundlagenkurs)	12
17.-21.05.	Führungskräfteentwicklung (Grundlagenkurs)	67	21.-22.06.	Pressearbeit online	51
31.05.	Arbeitsrecht im Gastgewerbe	95	24.-25.06.	Gartentourismus	32
07.-08.06.	Audiovisuelle Medien im Marketing	28	24.-25.06.	Stadtführungen und Stadtspiele für Kinder	33
07.-12.06.	Intensivseminar für Berufseinsteiger	78	28.06.	Stammkundenmarketing in der Hotellerie	96
10.06.	Firmenkundenakquisition (Grundlagenkurs)	105	30.06.	Zielgruppe Tagestouristen	34
10.-11.06.	Cross-Marketing und Sponsoring	29	30.06.-02.07.	Zeit- und Selbstmanagement	68
11.06.	Firmenkundenakquisition (Praxistraining)	106	01.-02.07.	6. Destinationsmanager-Seminar	69
14.06.	Professionelles Tagungsmarketing	30	26.07.	Umgang mit Beschwerden im Gastgewerbe	85
15.06.	Online-Recht	75	30.08.	Führung und Motivation von Mitarbeitern	97
17.06.	Umgang mit „schwierigen“ Kunden	50	30.08.-01.09.	Rhetorik	59

Seminarübersicht September - November 2010

		Seite			Seite
01.-03.09.	Professionelles Projektmanagement	56	30.09.-01.10.	Erfolgreiche Messebeteiligung	53
06.-07.09.	Zielgruppe Tagestouristen	35	04.-06.10.	Mehr Umsatz mit kreativen Pauschalen	11
08.09.	Vertriebswege im Deutschlandtourismus	52	05.10.	Professionelle Mitarbeitergespräche	71
09.09.	Marketing für kleine Hotels	91	06.-07.10.	Eigenveranstaltungen kalkulieren	107
09.-10.09.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108	08.-09.10.	16. Forum Bus und Touristik	
13.09.	Stammkundenmarketing in der Hotellerie	96	11.-12.10.	Recht für Tourismusstellen (Aufbaukurs)	77
13.-18.09.	Intensivseminar für Berufseinsteiger	78	11.-13.10.	Forum Wandern	
16.09.	Grundlagen erfolgreicher Teamführung	70	21.-22.10.	Corporate Social Responsibility (CSR)	
27.09.	Service und Dekoration im Gastgewerbe	98	25.10.	Medienarbeit für das Gastgewerbe	
27.-28.09.	Online-Recht	76	27.-28.10.	Pauschalen kreativ gestalten	
28.09.	Personalplanung im Gastgewerbe	99	28.-29.10.	Beschwerdemanagement	
29.-30.09.	Erfolgreiches Gastronomiemanagement	100	03.-05.11.	Online-Marketing für Orte und Regionen	

Seminarübersicht November - Dezember 2010

		Seite			Seite
08.-13.11.	Intensivseminar für Berufseinsteiger		13.-18.12.	Professionelle Medienarbeit	38
15.11.	Nachfolgeregelung im Gastgewerbe		15.-16.12.	Medienarbeit klassisch und online	39
16.-17.11.	Ausbildung zum Qualitäts-Coach	108	17.-18.12.	Medienarbeit mit Radio und TV	40
18.11.	Mobiler Reiseverkauf				
18.11.	Preispolitik in der Gastronomie	94			
19.11.	Recht für mobile Reiseverkäufer				
01.-03.12.	Rhetoriktraining für Fortgeschrittene				
02.12.	Telefontraining				
06.12.	Optimierung im Housekeeping				
09.-11.12.	Schreibwerkstatt				
13.-14.12.	Medienarbeit klassisch	37			
13.-15.12.	Zeit- und Selbstmanagement	68			

Stichwortverzeichnis

Allergiker	88	Eigenveranstaltungen	102, 107	Innenmarketing	31
Ambiente	98	Englisch	41, 46	Intensivseminar	78
Arbeitsrecht	95	Events	55, 73	Interkulturelles Training	42
Audiovisuelle Medien	28, 40	Filmtourismus	14	Kalkulation	82, 84, 94, 107
Ausländische Gäste	42	Finanzierung	82	Kinder-Stadtführungen	33
Barrierefreier Tourismus	23	Firmenkundenakquise	105, 106	Knigge-Seminar	48
Bausteinreisen	26	Fremdsprachen	41, 46	Kommunikation	42, 49, 50, 65
Berufseinsteiger	78	Führungskompetenzen	60-64, 67, 70, 71	Konfliktmanagement	50, 60
Beschwerdemanagement	85	Gartentourismus	32	Kongressgeschäft	25, 30, 92
Burgen und Schlösser	22	Gästeführung	33	Kooperation	65
Bustouristik	10, 16, 102	Gastgewerbe	80-100	Kulinarik	13, 93
Controlling	74	Gastronomie	82, 85, 88, 93-95, 97-100	Kundenakquise	105, 106
Cross-Marketing	29	GPS-Einsatz	15	Kundenbeziehung	50, 96, 103
Dekoration	98	Gruppenreisen	10, 16, 102	Landkreise	66
Destinationsmanagement	66, 69	Hotellerie	80-93, 95-100	Lebensmittelallergiker	88
Directmailings	43	Housekeeping	89	Marketing (allgemein)	79, 83, 91
Durchsetzungsstrategien	64			Marktforschung	24
				Medienarbeit	37-40, 51

Messen	53	Recht	72, 73, 76, 77, 95	Teamarbeit.....	63, 70
Mitarbeitergespräche	61, 71	Reisebüro	101-103, 105-107	Telefontraining	54
Mitarbeitermotivation	63, 97	Reiseleitung/-begleitung	104	Texten	37-39, 43-45, 51
Ö ffentlichkeitsarbeit	37-40	Reiseveranstalter	72, 102-107	Tourismusförderung	66
Online-Marketing	12, 18, 27, 28, 80	Rhetorik.....	59, 90	Touristinformation.....	19, 77
Online-Pressearbeit	39, 51	S elbstmanagement.....	68, 86	V eranstaltungsmanagement	55
Online-Recht	75, 76	Seniorenreisen	21	Veranstaltungsrecht	73
Online-Redaktion	45	Servicequalität	98, 108	Verkauf	36, 47, 87, 101
P auschalangebote	11, 26, 72, 81	Social Media	27	Versicherungsfragen.....	77
Pauschalreiserecht	72	Sponsoring	29	Vertrieb	52, 87
Personalplanung.....	99	Sprachen	41, 46	W assertourismus	20
Podcasts	28	Sprech- und Stimmtraining.....	49	Weintourismus	13
Präsentationstraining.....	58	Städtetourismus	17	Weinverkauf.....	93
Preispolitik.....	84, 94	Stadtführungen.....	33	Werbebriefe.....	43
Pressearbeit	37-39, 51	Stammkundenmarketing	96, 103	Werbung/Werbemittel	57
Projektmanagement	56	Suchmaschinenmarketing	12	Z eitmanagement	68, 86
Q ualitätsmanagement	108	T agestourismus	34, 35		
		Tagungsgeschäft	25, 30, 92		

Das DSFT stellt sich vor

Aufgabe

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

Seminare

Das DSFT bietet pro Jahr mehr als 150 Seminare für Fach- und Führungskräfte aus nahezu allen Bereichen der Tourismusbranche an. Die Seminare dauern in der Regel ein bis drei Tage, einige erstrecken sich über sechs Tage und schließen mit Prüfungen ab. Die Teilnehmerzahlen der Seminare sind begrenzt, so dass intensives Lernen in kleinen Workshops möglich ist.

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

Trägerschaft und Mitgliedsverbände

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

Das Team des DSFT



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



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



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



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



Karen Brandt
Seminarorganisation
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



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



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



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



Simone Mihlan
Seminarorganisation
und -organisation,
ServiceQualität
Tel. 030 / 23 55 19 - 16
simone.mihlan@
dsft-berlin.de



Wir sind seit
Februar 2009
zertifiziert nach
der ServiceQualität
Deutschland Stufe I.



kleine Seminargruppen

Intensiver
Erfahrungsaustausch

Referenten aus der Praxis

sehr gutes Preis- /
Leistungsverhältnis

in 18 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