

Diplomlehrgang Reiseberater

Beratungskompetenz für Mitarbeiter im Reisebüro



Diplomlehrgang Reiseberater

Trotz der Affinität vieler Konsumenten/innen für die neueren Medien, wie dem Internet, welche auch zahlreiche touristische Unternehmen als wichtigen Vertriebskanal nutzen, nimmt das Reisebüro auch heute noch einen nicht wegzudenkenden Fixplatz in der touristischen Wertschöpfungskette ein. Tausende Privatkunden und Geschäftsreisende nehmen jährlich für die Planung und Buchung touristischer Produkte die Dienstleistungen eines stationären Reisebüros in Anspruch. Gut ausgebildete und kompetente Reiseberater/innen (Reisebürofachkräfte) sind ein maßgebender Einflussfaktor für den wirtschaftlichen Erfolg eines Reisebüros. Sie sind der Garant dafür, aus der Vielzahl der am Markt verfügbaren Angebote jene auszuwählen bzw. individuell maßzuschneidern, die mit dem persönlichen Bedürfnisprofil des jeweiligen Kunden übereinstimmen.

Im Diplomlehrgang Reiseberater erhalten Sie das theoretische und praktische Rüstzeug, mit dem Sie die täglichen Herausforderungen eines Reiseberaters mit Erfolg meistern.

Ziel

Fachexperten aus der Praxis vermitteln das für die erfolgreiche Ausführung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten eines Reiseberaters erforderliche Know-how: von der professionellen Durchführung einer Bedarfsanalyse mit anschließender Fachberatung, über die Buchungsabwicklung und Kundennachbetreuung bis hin zur gekonnten Kommunikation mit Kunden und Leistungsträgern.

Zielgruppe

- Kommunikative und serviceorientierte Interessentinnen und Interessenten, die nach Abschluss ihrer allgemeinbildenden bzw. berufsbildenden mittleren oder höheren Schule oder einer kaufmännischen Lehre einen Einstieg in die Reisebürobranche anstreben
- Kommunikative und serviceorientierte Interessenten, die nach ihren ersten beruflichen Erfahrungen einen Wechsel in die Reisebürobranche anstreben
- Einsteiger in Reisebüros, die parallel zu ihrem Berufsalltag eine fundierte Ausbildung absolvieren möchten

Nutzen

- Fundierte theoretische und anwendungsbezogene Qualifikation
- Durch das im Lehrgang vorgesehene Intensivtraining für die CRS-Systeme (Computerreservierungssysteme) von Amadeus Austria können Sie ab dem ersten Tag aktiv in einem Reisebüro mitarbeiten.
- In Expertengesprächen und Diskussionsrunden werden Fallbeispiele aus der Praxis behandelt. Dies ermöglicht ein tiefergehendes Verständnis der vermittelten Lehrinhalte.

Voraussetzungen

- Abschluss einer allgemein bildenden oder berufsbildenden mittleren oder höheren Schule bzw. ein Lehrabschluss
- Großes Interesse für Geografie und fremde Kulturen
- Reisebereitschaft im beruflichen Alltag
- Grundkenntnisse in den gängigen MS-Office Programmen von Vorteil

Inhalte

Das Reisebüro in der Welt der Touristik

- Geschichte des Reisebüros
- Intensive Behandlung von Stellenwert/Bedeutung/Platzierung des Reisebüros in der Welt der Touristik
- Aufgaben/Verantwortlichkeiten eines Reiseberaters
- Schnittstellen des Reiseberaters zu Kunden, internen Abteilungen, Reiseveranstaltern, Leistungsträgern, Transportunternehmen, Tourismusverbänden
- Tagesablauf in einem Reisebüro im Jahresüberblick
- Renommierte Reiseveranstalter, Fluggesellschaften in Europa

Rechtliche Grundlagen der Reiseberatung

- Rechtliche Aufklärungspflichten in der Reiseberatung
- Das Reisebüro als Erfüllungsgehilfe des Reiseveranstalters
- Rechnungslegung unter Berücksichtigung des Reiserechts
- Schadenfälle aus der Praxis



Einführung in das Reservierungssystem von Amadeus Austria

- Reservierung und Bepreisung von Linienflügen
- Reservierung von Sonderservices (Sitzplätze, Übergepäck ...)
- Tourmarket von Amadeus Austria: Reservierung von Pauschal- und Bausteinpaketen renommierter Reiseveranstalter

Tourismusgeografie

- Vorstellung der wichtigsten Tourismusdestinationen und Klimazonen
- Aktuelle Reisetrends

Umgang mit Kunden und Kooperationspartnern

- Grundlagen der Kommunikation
- Konflikttraining
- Beschwerdemanagement

Die Bedarfsanalyse in der Reiseberatung

- Von der atmosphärischen Begrüßung über die Bedarfserhebung und entsprechende Fachberatung zum Reiseabschluss
- After Sale-Service: Kundennachbetreuung im Reisebüro
- Fragetechniken
- Üben von Verkaufsgesprächen in Rollenspielen

Methodik/Didaktik

- Vortrag
- Gruppenarbeit
- Diskussionen
- Rollenspiele
- Selbstständiges Lösen von Aufgaben und Problemstellungen anhand von Fallbeispielen

Lehrgangsleitung

Rudi Wimmer

Termine

Informationsabend: 31.08.17, Do, 18.00-20.00

Ausbildung: 15.09.17-04.11.17, Fr, 14.00-21.45, Sa, 09.00-17.00

Prüfung: 10.11.17, Fr, 09.00-13.00

Beitrag

1340 Euro

195 Euro Prüfungsgebühr

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Tirol, nachzulesen im WIFI- Kursbuch oder unter www.tirol.wifi.at/agb

Informationen zum Thema Förderungen finden Sie auf unserer Homepage unter www.tirol.wifi.at/foerderungen

Ihre Ansprechpartnerin

WIFI der Wirtschaftskammer Tirol
Egger-Lienz-Straße 116, 6020 Innsbruck

Christine Herr

t: 05 90 90 5-7299

e: christine.herr@wktirol.at

*Das WIFI erfüllt seit 1995 die jeweils höchsten
Qualitätskriterien im Bildungsbereich.*

Stand: Juli 2017

