

MITTWOCH, 06. MAI 2015

PERFEKTER AUFTRITT AM COUNTER UND TELEFON RICHTIGES VERHALTEN BEIM KUNDENKONTAKT

Tagesseminar in deutscher Sprache

9:00 – 17:00 h | 349 EUR – Unterlagen, Getränke,
Kaffeepausen und Mittagessen

Telefon und Gästempfang sind die ersten und auch wichtigsten Kontaktpunkte mit dem Gast. Der Auftritt kann von beiden Seiten sowohl positiv als auch negativ empfunden werden. Deshalb sollten Countermitarbeiter ihr Gesprächsverhalten und die richtige Einstellung zum Telefon selbstkritisch bewerten. Wie Sie bei Gästen einen positiven Eindruck hinterlassen und mit kritischen Gesprächspartnern umgehen, zeigt Ihnen dieses Seminar. Sie lernen Hintergründe und Verhaltensregeln im persönlichen und telefonischen Kontakt mit dem Gast kennen und



Teilnehmer

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, die in direktem Kontakt mit Kunden/Gästen stehen
Teilnehmer (max 16)

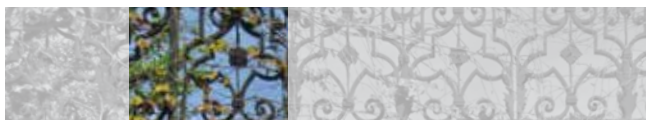
- Mitarbeiter am Empfang und am Telefon als Repräsentanten des Unternehmens
- moderne Umgangsformen im Gastkontakt und am Telefon
- persönliche Wirkung am Telefon und telefonische „Spielregeln“
- Umgang mit „schwierigen“ Gesprächspartnern – Annahme von Beschwerden
- Auftritt und Kommunikation am Empfang
- Verkaufsaktivitäten und Gesprächsführung
- Optik des Arbeitsplatzes

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Dozent

Dörte Mäder, Mäder TACT&Q, München



ECHTERNACHER TOURISMUS TAGE

INFORMATION UND ANMELDUNG:

TRIFOLION Echternach
Centre Culturel, Touristique et de Congrès

ETT a.s.b.l.
2, Porte Saint Willibrord
L-6486 Echternach/Luxembourg

phone: +352 26 72 39-204
e-mail: info@ett.lu

WWW.ETT.LU

Dr. Désirée Dall'Agnol,
Seminarbetreuung
e-mail: D.dallAgnol@trifolion.lu

Die Teilnehmerzahl für die Seminare ist begrenzt.
Die Anmeldung muss schriftlich unter www.ett.lu erfolgen.
Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eintreffens berücksichtigt. Erst mit erfolgter Bezahlung der Teilnahmegebühr ist Ihre Anmeldung verbindlich.
Bankverbindung: BIC: BILLULL
IBAN: LU39 0025 9100 5101 9800



ECHTERNACHER TOURISMUS TAGE

TRENDS IM
TOURISMUS
THINK
TANK
BRANCHEN
KOMPETENZ
INNOVATION &
NACHHALTIGKEIT




chlorfrei gebleichtes Papier – FSC mix | Fotos: ORT MPSL - Ka Communications - Nora Willems | Layout: kacom.lu

MONTAG, 29. JUNI 2015 BIS 30. JUNI 2015

PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT (GRUNDLAGENSEMINAR) MIT EFFEKTIVER PRESSEARBEIT AUFMERKSAMKEIT GEWINNEN

2-Tagesseminar in deutscher Sprache

10:00 – 17:00 h | 649 EUR – Unterlagen, Getränke,
Kaffeepausen und Mittagessen

Nur perfekt recherchierte, konzipierte und formulierte Pressemeldungen haben im Zeitalter der Informationsüberflutung eine Chance beachtet zu werden. Deshalb erhalten Sie in diesem Seminar das Basiswissen zur optimalen Themenfindung, zur Gestaltung von Pressemeldungen sowie zur Kontakt- und Verteilerpflege. So wird das Kommunikationsinstrument  Deutsches Seminar für Tourismus Berlin Pressearbeit Teil Ihrer Marketingstrategie!

Teilnehmer

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus.
(Teilnehmer max. 16)

Themen

- Themenfindung
- Formulieren und Gestalten von Pressemeldungen, -diensten und -mappen
- Zielgruppenbestimmung
- Aufbau und Pflege des Verteilers: Journalisten und Redaktionen
- Versandformen
- Pressekonferenzen und Pressereisen

Methoden

Vortrag, Diskussion, Fallbeispiele aus dem Teilnehmerkreis

Dozent


Wolfgang Weiler, Projekt D, Berlin/Freiburg

MITTWOCH, 23. SEPTEMBER 2015

ONLINE-REDAKTION IM TOURISMUS MEHR UMSATZ DURCH WEBSEITENOPTIMIERUNG

Tagesseminar in deutscher Sprache

9:00 – 17:00 h | 349 EUR – Unterlagen, Getränke,
Kaffeepausen und Mittagessen

Um auf dem neuesten technischen Stand zu sein, investieren touristische Unternehmen viel Geld in das Online-Marketing. Doch entscheidend dafür, ob der potentielle Gast oder Reisende Informationen aufnimmt und bucht, sind leserfreundliche Texte, prägnante Überschriften und eine ansprechende optische Gestaltung. Wie Sie Inhalte für das Internet und den Newsletter mediengerecht und zugleich suchmaschinenoptimiert aufbereiten, erfahren Sie in diesem Seminar. Gemeinsam analysieren Sie Ihre Webseiten und erarbeiten Verbesserungsvorschläge. 

Teilnehmer

Online-Redakteure und -Redakteurinnen aus allen Bereichen des Tourismus. Teilnehmer (max 16)

Themen

- Zielgruppen im Web und deren Nutzungsmotive
- Struktur und Seitenaufbau: Modularisierung und Vernetzung von Inhalten
- zielgruppengerechtes Schreiben und Aufbereitung von Texten für Online-Medien
- Einstieg und Headline
- Keywording
- Fotos im Online-Einsatz: technische und rechtliche Aspekte
- Barrierefreiheit

Methoden

Vortrag, Präsentation von Fallbeispielen, Diskussion, Workshop

Dozent


Wolfgang Weiler, Projekt D, Berlin/Freiburg

DONNERSTAG 08. OKTOBER 2015

BESCHWERDEMANAGEMENT (CRASHKURS) BESCHWERDEN – IHRE CHANCE ZUR KUNDENBINDUNG

Tagesseminar in deutscher Sprache

9:00 – 17:00 h | 349 EUR – Unterlagen, Getränke,
Kaffeepausen und Mittagessen

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

Teilnehmer

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen des Tourismus, die in direktem Kontakt mit Kunden/Gästen stehen
Teilnehmer (max 16)

Themen

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

Methoden

Vortrag, Diskussion, Übung

Dozent

Dörte Mäder, Mäder TACT&Q, München



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie