



Fischland-Darß-Zingst

Weiterbildungsinitiative 2019/2020

des Tourismusverbandes Fischland-Darß-Zingst e. V.

in Zusammenarbeit mit



Seminarangebot

Mindestteilnehmerzahl: 10 Personen

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Verpflegung während der Seminare ist im Seminarpreis inbegriffen.

Termin	Seminar	Zielgruppe	Trainer	Ort	Teilnahmegebühr (netto)
12.11.– 13.11.2019 (2 Tage)	Grundlagen der erfolgreichen Kommunikation: „Kommunikation ist nicht, was A sagt... sondern was B versteht“ Schwerpunkte: - Unterschiedliche Wahrnehmung von Menschen - Sach- und Beziehungsebene erkennen und verstehen - Grundregeln erfolgsorientierter Kommunikation - Der Kommunikationsprozess - Emotionsmanagement in der Kommunikation - Erkennen, Vermeiden und Lösen von Kommunikationsproblemen - Die Bedeutung des Selbstwertgefühls und seine Wirkkraft - Körpersprache: Was ist das? - Körpersprache deuten und gezielt einsetzen - Erfolgsorientierte Gesprächsführung im beruflichen Alltag	Fachkräfte aller Bereiche	Frau Dr. Heike Faust	wird noch bekannt gegeben	350,-€ pro Person (für Mitglieder des TV FDZ) 400,-€ pro Person (für externe Teilnehmer)
18.11.2019 (1 Tag)	Erfolgreich zum Abschluss kommen Verkaufs- und Upselling-Seminar Schwerpunkte: - Kreislauf des Verkaufens - Kundenerwartungen und –wünsche erkennen und wecken - Positiv denken und sprechen - Effiziente und zielgerichtete Gesprächsführung, Fragetechniken - Die 3 Ebenen des Hörens - Beeinflussungstechniken für gemeinsame „Win-Win-Situation“ - Körpersprache: (m)ein Schlüssel zum Erfolg - Der Umgang mit Einwänden - Abschlusstechniken – „Den Sack zumachen“ - Tipps aus der Praxis	Fachkräfte aller Bereiche	Herr Alexander Westhäußer	wird noch bekannt gegeben	180,- € pro Person (für Mitglieder des TV FDZ) 230,- € pro Person (für externe Teilnehmer)

<p>19.11.2019 (1 Tag)</p>	<p>Professionelles Beschwerdemanagement Ihre Chance für mehr Kundenloyalität und Verkauf</p> <p>Schwerpunkte: <ul style="list-style-type: none"> - Worüber ärgern sich Gäste bzw. Kunden? - Hauptziele eines aktiven Beschwerdemanagements - Beschwerde oder Reklamation? - Fünf Schritte eines aktiven Beschwerdemanagements - Umgang mit unterschiedlichen Kunden- und Gästetypen - Meine Rolle im aktiven Beschwerdemanagement - Grundlagen der Kommunikation (Sprache und Körpersprache) </p>	<p>Fachkräfte aller Bereiche</p>	<p>Herr Alexander Westhäußer</p>	<p>wird noch bekannt gegeben</p>	<p>180,- € pro Person (für Mitglieder des TV FDZ) 230,- € pro Person (für externe Teilnehmer)</p>
<p>20.11. – 21.11.2019 (2 Tage)</p>	<p>Führen durch Persönlichkeit</p> <p>Schwerpunkte: <ul style="list-style-type: none"> - Meine Rolle und Ziele als Führungspersönlichkeit - Was bedeutet Führen? Managementsysteme und Führungsstile - Führen mit der Macht der Emotionen - Führen mit Fragen, Motivieren durch Feedback - Checkliste Delegieren - Unser Team – die verschiedenen Mitarbeiter in unserem Team erkennen und deren Potentiale richtig einsetzen </p>	<p>Führungskräfte aller Bereiche</p>	<p>Frau Dr. Heike Faust</p>	<p>wird noch bekannt gegeben</p>	<p>430,- € pro Person (für Mitglieder des TV FDZ) 490,- € pro Person (für externe Teilnehmer)</p>
<p>26.11.2019 (1 Tag)</p>	<p>Online-Marketing für Beginner</p> <p>Schwerpunkte: <ul style="list-style-type: none"> - Maßnahmen und Instrumente des Online-Marketings - Produkte für den Onlinemarkt optimieren - Kunden finden (SEA) und gefunden werden (SEO) - Kunden binden und Markenaufbau - Verkaufspsychologie einer Landingpage - Praxistipps </p>	<p>Fachkräfte im Marketing</p>	<p>Herr Dr. Erik Malchow</p>	<p>wird noch bekannt gegeben</p>	<p>180,- € pro Person (für Mitglieder des TV FDZ) 230,- € pro Person (für externe Teilnehmer)</p>

<p>27.11.2019 (1 Tag)</p>	<p>SEO – Suchmaschinenoptimierung Besser gefunden als gesucht werden</p> <p>Schwerpunkte: - SEO verstehen: Differenzierung von SEO und SEA, SEO im Marketing-Mix, Professionelle SEO-Strategien erlernen - OnPage: Keywordanalyse, Content-Optimierung, SILO-Strategien - OffPage: Backlink-Strategien, Social Media Link Building - Tipps und Tricks: intelligente Links und Keywords, SEO-Mythen</p>	<p>Fachkräfte im Marketing</p>	<p>Herr Dr. Erik Malchow</p>	<p>wird noch bekannt gegeben</p>	<p>180,- € pro Person (für Mitglieder des TV FDZ) 230,- € pro Person (für externe Teilnehmer)</p>
<p>17.02. – 18.02.2020 (2 Tage)</p>	<p>Zeitgemäß Führen</p> <p>Schwerpunkte: - Führungsverständnis: Was bedeutet es Führungskraft zu sein? - Führungsrolle: Position und Verantwortung im Unternehmen - Kommunikation: Welche Auswirkungen hat sie auf ihr Umfeld? - Probleme: Konflikte erkennen, verstehen und lösen - Potentiale: Welche sind vorhanden und wie können diese besser genutzt werden? - Karriere: Wie soll sich die Karriere entwickeln und gestalten? - Selbstwertgefühl und Selbstbewusstsein</p>	<p>Führungskräfte aller Bereiche</p>	<p>Frau Dr. Heike Faust</p>	<p>wird noch bekannt gegeben</p>	<p>430,- € pro Person (für Mitglieder des TV FDZ) 490,- € pro Person (für externe Teilnehmer)</p>
<p>04.03. – 05.03.2020 (2 Tage)</p>	<p>Kundenverblüffung – Einfach anders machen</p> <p>Schwerpunkte: - Kundenloyalität – Luxus oder Notwendigkeit? - 4 Stufen der Erwartungshaltung - Bestechungs-, Verführungs-, Erpressungsprogramm - Überraschen Sie Ihre Kunden – Ideen für individuelle Kundenverblüffung aus der Praxis - Machen Sie ihre Kunden zu Multiplikatoren und Botschaftern - Praxistipps</p>	<p>Fachkräfte aller Bereiche</p>	<p>Herr Alexander Westhäußer</p>	<p>wird noch bekannt gegeben</p>	<p>430,- € pro Person (für Mitglieder des TV FDZ) 490,- € pro Person (für externe Teilnehmer)</p>

10.03. – 11.03.2020 (2 Tage)	Verkaufen heißt verkaufen - Erfolgreiche Reservierungsannahme & Gästebetreuung Schwerpunkte: - Besprechen der derzeitigen Standards - Meine Rolle als Verkäufer und Gästebetreuer - Fachwissen, Produktwissen und Empathie - Kreislauf des Verkaufens - Gästeeerwartungen erkennen, wecken und erfüllen - Fragetechniken situationsgerecht und gekonnt einsetzen - Aktives Zuhören - Emotionsmanagement im Verkauf & in der Gästebetreuung (AH's, OH's und WOW's) - Praktische Übungen und reger Austausch	Fachkräfte aller Bereiche, Mitarbeiter Rezeption, Verkauf und Bankett	Herr Alexander Westhäußer	wird noch bekannt gegeben	350,-€ p.P. (für Mitglieder des TV FDZ) 400,-€ p.P. (für externe Teilnehmer)
---	---	--	---------------------------	---------------------------	---

Alle Seminare der Weiterbildungsinitiative Fischland-Darß-Zingst 2019/2020 werden gefördert durch das ESF-Bundesprogramm:
 „Fachkräfte sichern – weiterbilden und Gleichstellung fördern“ (Sozialpartnerrichtlinie)

Die Anmeldung für unsere Seminare senden Sie bitte an:

Tourismusverband Fischland-Darß-Zingst e.V.

Frau Julia Bülow

Barther Straße 16, 18314 Löbnitz

Tel.: 038324-64033 / Fax: 038324-64034

julia.buelow@tv-fdz.de

www.fischland-darss-zingst.de