



des Tourismusverbandes Fischland-Darß-Zingst e.V.

Sehr geehrte Touristiker,

wir sind es leid, dass unsere touristischen Fachkräfte lange Wege und hohe Kosten auf sich nehmen müssen, um sich in Ihrem jeweiligen Berufsfeld weiterzubilden. Das minimiert den Anreiz von Arbeitnehmern sich beruflich weiterzuentwickeln und schadet der Bereitschaft von Arbeitgebern Ihre Mitarbeiter zu entsprechenden Seminaren zu senden. Doch der Bedarf besteht bei unseren Betrieben im Norden. Dies ergaben zahlreiche Gespräche, die wir mit Unternehmern und Personalverantwortlichen der Region durchgeführt haben.

Seit 2014 bietet der Tourismusverband Fischland-Darß-Zingst e.V. in einer umfassenden Weiterbildungsinitiative fachspezifische Seminare und Fortbildungen in der Region an. Dafür wurde ausschließlich nach den Bedarfen der Unternehmen die Themenschwerpunkte erarbeitet. Mit professionellen Trainern aus ganz Deutschland stehen wir engen Kontakt.

In der unterstehenden Übersicht finden Sie das Weiterbildungsangebot für die Herbst- und Wintersaison 2016/2017.

Die Preise sind bei einer Teilnehmerzahl von 8 gültig. Bei einer geringeren Teilnehmerzahl wird die Entscheidung getroffen, ob der Preis sich erhöht oder das Seminar ausfällt. Die Durchführungsorte können sich im Einzelfall ändern. Bucht sich ein Unternehmen mit mehr als 6 Teilnehmern (bei einem Thema) ein, kann das Seminar auch bei entsprechenden Rahmenbedingungen im jeweiligen Unternehmen stattfinden.

Zeigen mehr als 12 Teilnehmer Interesse, wird ein weiteres Seminar zu diesem Thema geplant.

Möchte ein Unternehmen eine in der Übersicht aufgezeigte Förderung in Anspruch nehmen, kann ein Antrag auf Förderung gestellt werden. Hierbei steht ein Berater Ihnen unterstützend zur Seite.

Wir freuen uns auf eine erfolgreiche Weiterbildungssaison!

Ihr Tourismusverband Fischland-Darß-Zingst e.V.

Barther Straße 16 | 18314 Löbnitz | Tel. 038324 6400 | Fax 038324 64034 | nicole.boera@tv-fdz.de | www.fischland-darss-zingst.de

Zeitraum	Seminar	Schwerpunkte	Das Seminar richtet sich an:	Trainer	Ort	Preis p.P.	
						Mitglieder	Nicht-Mitglieder
27./28.09.2016	ServiceQualität Deutschland – Ausbildung zum Qualitätscoach	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bedeutung von Kundenzufriedenheit für Ihren Unternehmenserfolg ✓ Praxisorientierte Instrumente für Qualitätsverbesserungen: ✓ Analyse der Serviceabläufe ✓ Analyse der Unternehmensorganisation ✓ Beschwerdemanagement ✓ ServiceQualität Deutschland – Ziele und Abläufe 	Führungskräfte Mitarbeiter	Diedrich Eder	Kurhaus Zingst	nach Absprache	
1 Tag Workshop (Terminvereinbarung zwischen Trainer & Unternehmen)	Kommunikation und Zusammenarbeit im Unternehmen verbessern	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Erarbeitung der IST- Situation (aktuelle abteilungsübergreifende Zusammenarbeit im Unternehmen), ✓ Gegenwärtige konkreter Veränderungsbedarf ✓ Identifikation mit den Veränderungen ✓ Umsetzungsplanung 	Führungskräfte Mitarbeiter	Norbert Piehl	inhouse		
04.10.2016	Verkaufsförderung über Social Media Leadgenerierung auf Facebook	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Welche Anzeigenformate gibt es? ✓ Wie erreiche ich meine Zielgruppe auf Facebook? ✓ Wie spreche ich meine Zielgruppe richtig an? 	Mitarbeiter (Marketing)	Niklas Jordan	Haus 54 Zingst	275 Euro	300 Euro

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Taktiken, Ideen und Tools um garantiert relevante Leads zu generieren, Kunden-Response zu erhöhen und neue Kunden gewinnen 					
05./06.10.2016	Gewandt auftreten in Vorträgen, Präsentationen und Diskussionen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mental stark reden und diskutieren ✓ Umgang mit Lampenfieber und Angst überwinden ✓ Treffen und schlagfertig argumentieren ✓ Einsatz der Stimme ✓ Bildhaftes Formulieren ✓ Spielerische Simulation der Rede 	Geschäftsführer Verantwortliche im Umgang mit Kunden und Partnern, Repräsentanten eines Unternehmens	Norbert Piehl	Haus 54 Zingst	495 Euro	520 Euro
24./25.10.2016	Umgang mit schwierigen Kunden/Gästen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Körpersignale verstehen & nutzen ✓ Ursachen von Missverständnissen ✓ Selbstbewusst & authentisch ✓ Umgang mit unfairen Taktiken ✓ Die Macht des Zuhörens ✓ Gezielter Humor in kritischen Situationen ✓ Souveräne Reaktionen auf Kritik 	Führungskräfte Mitarbeiter	Margot Behrend	Hotel Vier Jahreszeiten Zingst	430 Euro	455 Euro
24./25.10.2016	Selbst- und Zeitmanagement	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analyse der persönlichen Zeitbilanz ✓ Konzentration auf die Aufgaben ✓ Verantwortungsvoll delegieren ✓ Techniken des 	Führungskräfte Mitarbeiter	Wolfgang Steffen	Haus 54 Zingst	495 Euro	520 Euro

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selbstmanagements ✓ Mit Informationen zeitsparend umgehen ✓ Ziele definieren, Prioritäten setzen 					
25.10.2016	Unternehmensnachfolge sichern	<ul style="list-style-type: none"> ✓ langfristige, systematische Planung ✓ unterschiedliche Übergabemodelle ✓ Besonderheiten der innerfamiliären Übergabe ✓ Vertragsverhandlungen ✓ Potenzialanalyse ✓ Vollkostenkalkulation ✓ Finanzierung uvm. 	Inhaber/ Geschäftsführer & Nachfolger	Diedrich Eder	Hotel Vier Jahreszeiten Zingst	nach Absprache	
26./27.10.2016	Chefentlastung und Führungsassistenz	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wirkungsvolle Chefentlastung ✓ Mittlerrolle zwischen Chef und Mitarbeiter ✓ Zuverlässigkeit und Verschwiegenheit ✓ Kommunikation ✓ Unternehmenskultur und Erwartungshaltung 	Mitarbeiter	Margot Behrend	Hotel Vier Jahreszeiten Zingst	430 Euro	455 Euro
28./29.10.2016	Kontakte zielführend steuern am Telefon und in der Korrespondenz	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Die fünf Aspekte zielorientierter Gesprächsführung ✓ Aktives Zuhören und gezielter Einsatz von Fragen ✓ Gespräche gezielt vorbereiten: 	Mitarbeiter	Margot Behrend	Hotel Vier Jahreszeiten Zingst	430 Euro	455 Euro

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zielsetzung und Zielerreichung ✓ Sachebene versus Beziehungsebene ✓ Angriffe auf der Beziehungsebene meistern ✓ Auch in kritischen Situationen souverän agieren 					
01.11.2016	Rechte des Gastes und des Vermieters - Was ist erlaubt im Reiserecht?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grundsätzen des Reiserechts ✓ Thema Versicherungsschein ✓ Wie müssen Mängel angezeigt werden und ✓ welche Pflichten ergeben sich hieraus für den Vermieter ergeben? ✓ Reiserücktrittsrecht ✓ Kündigungsmöglichkeiten 	Führungskräfte	RA Kathrin Bliefert	Haus 54 Zingst	225 Euro	250 Euro
1./2./3.11.2016	KOMPAKT SEMINAR Vom Mitarbeiter zur Führungskraft	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifikation mit der neuen Rolle ✓ Umgang mit externen Erwartungen, Interessen, neuen Aufgaben ✓ Aufgabendelegation und Ergebnissicherung ✓ Ziele setzen, formulieren und kommunizieren ✓ Unternehmerisch entscheiden und handeln ✓ Controlling und Reporting 	Mitarbeiter	Margot Behrend	Hotel Vier Jahreszeiten Zingst	630 Euro	655 Euro

01./02.11.2016	Telefontraining	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gesprächsziele durch klare und einfache Kommunikation erreichen ✓ Aktives Zuhören als Basis gelungener Kommunikation ✓ Schnelles Erkennen von Kernbotschaften ✓ u.a. 	Mitarbeiter	Annegret Naumann	Hotel Vier Jahreszeiten Zingst	375 Euro	400 Euro
02.11.2016	Kreativworkshop: Gesunde Küche – Vegan und vegetarisch, ideologiefrei und pragmatisch!	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vegan - Begriffsbestimmung ✓ Zielgruppenanalyse Ihrer Gäste: Ihre Positionierung ✓ Ersatzprodukte für die Produktion ✓ Das vegane Schnitzel? Warum das kein Widerspruch ist ✓ Herstellungsmethoden ✓ Ideenpool und Kreativworkshop ✓ Küchenabläufe bei veganem Angebot auf der Speisekarte: 	Fachkräfte Köche in Restaurant-/Bankettküche	Birk Töpfer	n.n.	300 Euro	325 Euro
08./09.11.2016	Neue Gäste gewinnen, Buchungszahlen erhöhen, Umsatz steigern	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Stärkung der Kundenbindung ✓ Optimierung der Kunden/Gästestruktur ✓ Umsatzsteigerung durch Zusatzverkäufe (Cross- & Upselling) ✓ gekonnte Neukunden/Neugäste-Gewinnung 	Führungskräfte Mitarbeiter	Norbert Piehl	Haus 54 Zingst	495 Euro	520 Euro
14.11.2016	Knigge für Hotellerie und Restaurants	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Etikettenregeln als Grundlage ✓ Grüßen/Begrüßen ✓ Der erste Eindruck 	Mitarbeiter	Patrick Wulf	Haus am Meer	215 Euro	240 Euro

		✓ Small Talk & Kommunikation			Graal-Müritz		
15.11.2016	Knigge für Mitarbeiter in Zimmervermittlungen und Touristinfos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Etikettenregeln als Grundlage ✓ Grüßen/Begrüßen ✓ Der erste Eindruck ✓ Small Talk & Kommunikation 	Mitarbeiter	Patrick Wulf	Haus am Meer Graal-Müritz	215 Euro	240 Euro
15.11.-18.11.16	Erhöhung des Selbstwertgefühls im Gästekontakt	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wahrnehmung (Selbst-, durch andere) ✓ Körpersprache ✓ Kommunikation ✓ Halo-Effekt ✓ Glaubenssätze ✓ Selbstwert / Selbstbewusstsein / Selbstvertrauen 	Mitarbeiter	Wolfgang Steffen	Inhouse	nach Absprache	
15./16.11.2016	Umgang mit anderssprachigen Mitarbeiter und Kunden	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kulturelle Prägung und Kulturunterschiede in multikulturelle Teams ✓ unterschiedliche Werte, Normen, Verhaltensweisen ✓ Besonderheiten interkultureller Kommunikationsprozesse ✓ Fremde Konfliktmuster und Umgang mit den Konflikten 	Führungskräfte Mitarbeiter	Heike Sohna	Hotel Vier Jahreszeiten Zingst	430 Euro	455 Euro
18.11.2016	Was tun in brisanten Situationen? - Gewaltfreie Selbstbehauptung und	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Was sind gewaltfreie Sicherheitskonzepte für Unternehmen? ✓ (Selbst-)verantwortung als Grundlage - einfache Systeme, 	Mitarbeiter	Michael Buchin	Hotel Vier Jahreszeiten Zingst	225 Euro	250 Euro

	Sicherheit im Unternehmen	<ul style="list-style-type: none"> die sofort funktionieren ✓ Psychologische Besonderheiten - bei Personen - in Situationen ✓ Ausgrenzung und Mobbing - Ein Paradigmenwechsel 					
17.01.2016	Arbeitsrecht im Tourismus - Worauf muss ich als Unternehmer achten?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Welche Rechte haben Arbeitgeber und Arbeitnehmer? ✓ Welche Fallstricke gibt es? ✓ Was sind die häufigsten Fehler? ✓ Einstellung/ Entlassung 	Führungskräfte Abteilungsleiter	RA Dr. Horst Kerls	Haus am Meer Graal-Müritz	225 Euro	250 Euro
23./24.01.2017	Professionelles Beschwerdemanagement	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Worüber ärgert sich unser Gast/Kunde? ✓ 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, Körpersprache) 	Mitarbeiter mit Gäste- /Kundenkontakt	Alexander Westhäußer	Haus am Meer Graal-Müritz	495 Euro	520 Euro
02.02.2017	Das Google Universum - Google Tools erfolgreich für das Unternehmen nutzen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Wie funktioniert die Suche und der Suchalgorithmus? ✓ Wie gelange ich in der Suche auf eine der vorderen Plätze? ✓ Wie kann ich Werbung im 	Mitarbeiter (Marketing)	Niklas Jordan	Haus 54 Zingst	275 Euro	300 Euro

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Google-Netzwerk schalten? ✓ Welche Produkte bietet Google Unternehmen Werbung zu schalten oder Produkte zu präsentieren? 					
15./16.2.2017	Service am Gast – Hinterlassen Sie einen bleibenden Eindruck!	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gästebetreuung mit Begeisterung und Herzlichkeit ✓ Mitarbeiter und Teams als ganzheitlicher Dienstleister, ✓ Verhaltensformen, ✓ Freundlichkeitstraining, ✓ nachhaltige Konfliktlösungen 	Mitarbeiter mit Gäste- /Kundenkontakt	Heike Sohna	Haus am Meer Graal-Müritz	430 Euro	455 Euro
21.02.2016	Mängelhaftungs- und Schadensersatzansprüche (in/für Beherbergungsbetriebe)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vermittlung anhand von aktuellen Fallbeispielen ✓ Unter welchen Gesichtspunkten macht sich der Ferienvermieter schadensersatzpflichtig? ✓ richtiges Verhalten bei auftretenden Mängeln sowie ✓ welche Rechte und Pflichten bestehen hierbei? 	Führungskräfte Abteilungsleiter	RA Kathrin Bliefert	Haus am Meer Graal-Müritz	225 Euro	250 Euro

Ihre Trainer



Margot Behrend

Pädagogin, Managerin, Coach, Beraterin, Trainerin, Autorin. Sie ist seit über 20 Jahren Trainerin für verhaltensorientierte Seminare



Wolfgang Steffen

Trainer, Coach, Berater für Kommunikation und Verkauf, Vertrieb und Motivation, Verkaufsaktives Verhalten, Key Account Management, Überzeugen und Verkaufen



Annegret Naumann

Geschäftsführerin, Interim - Personalmanagerin, Coach, Trainerin, psychologische Beraterin, NLP - Partitionier, Mediatorin



Birk Töpfer

Trainer & Fachberater Gastronomie, Qualitätsmanager und –auditor
bei MORITZ HOTELCONSULTING



Patrick Wulf

Erfahrungen aus fast 20 Jahren 4 und 5 Sterne Hotellerie - Vom
Schichtführer am Empfang, Veranstaltungsleiter, Front Office Manager



Heike Sohna

Systemischer Coach, Zertifizierte Interkulturelle Trainerin, Zertifizierte
Laufbahnberaterin nach ZML, Kursleiterin für
Stresspräventionsprogramme nach Prof. Dr. Kaluza



Alexander Westhäußer

Trainer & Fachberater Marketing bei MORITZ HOTELCONSULTING



Niklas Jordan

Fachreferent auf eigenen sowie externen Veranstaltungen zu Schwerpunktthemen des Online Marketing, u. a. Social Media Marketing



Norbert Piehl

Verkaufs-, Kommunikations- und Motivationstrainer sowie Business Coach, Thieme Training Ges. für Unternehmensberatung und Personalentwicklung;



Kathrin Bliefert (Rechtsanwältin)

Fachgebiete: Familien- / Erbrecht, Vertragsrecht, Reiserecht, Sozialrecht



Dr. Horst Kerls (Rechtsanwalt)

Mitglied im Institut für Arbeitsrecht an der Universität Rostock e.V.

Mitglied im Rechtsausschuss des BdS - Bund der Selbständigen Mecklenburg



Michael Buchin

Gründer der „Schule Buchin - Selbstbehauptung und gewaltfreie Selbstverteidigung“ (2010); Zertifizierung durch das Bildungsministerium MV, Zusammenarbeit mit der Polizei MV

Ihr Ansprechpartner:

Nicole Höra

Tourismusverband Fischland-Darß-Zingst e.V.

Barther Straße 16

18314 Löbnitz

Tel. 038324 64039

Fax 038324 6034

E-Mail: nicole.boera@tv-fdz.de