



TourismusAkademie

Kursangebote 2015

Herausgeber



Kommunal-Akademie
Rheinland-Pfalz e.V.
Rheinallee 55
56154 Boppard
www.akademie-rlp.de

Ihre Ansprechpartnerin:
Carola Notter
Telefon (0 61 31) 23 98-5 40
Telefax (0 61 31) 23 98-95 40
notter@akademie-rlp.de

Rheinland-Pfalz

TOURISMUS- UND HEILBÄDERVERBAND E.V.

Tourismus- und Heilbäderverband
Rheinland-Pfalz e.V.
Löhrstraße 103-105
56068 Koblenz
www.gastlandschaften.de

Ihr Ansprechpartner:
Oliver Göbel
Telefon (02 61) 9 1520-10
Telefax (02 61) 9 1520-58
thv@gastlandschaften.de

Vorwort



Liebe Kolleginnen und Kollegen im rheinland-pfälzischen Tourismus, der Tourismusmarkt unterliegt einem ständigen Wandel: Zielgruppenmarketing, Social-Media-Kommunikation, „Suchmaschinenoptimierung“ waren vor wenigen Jahren noch exotische Begriffe – heute gehören sie zu unserem Handwerkszeug. Die Herausforderungen im Marketing wachsen ständig und wir wollen und müssen uns diesen stellen. Eine permanente Fort- und Weiterbildung ist deshalb das Gebot der Stunde, wenn wir wettbewerbsfähig sein und unsere Angebote zur richtigen Zeit, in der richtigen Art und Weise an unsere Kunden transportieren wollen.

Aber nicht nur Fragen der Kommunikation und des Marketing erfordern „dranzubleiben“. Auch im täglichen Ringen um sichere Finanzierungsgrundlagen sowie in der Motivation und Gewinnung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch kluges Personalmanagement liegen Aufgabenschwerpunkte, zu denen sich Weiterbildung lohnt.

In diesem Sinne laden wir Sie herzlich ein, das neue und erweiterte Seminarangebot der TourismusAkademie zu nutzen.

Werner Klöckner,
Vorsitzender Tourismus-
und Heilbäderverband
Rheinland-Pfalz e.V.

Winfried Manns,
Geschäftsführer
Kommunal-Akademie
Rheinland-Pfalz e.V.

Organisatorisches

Veranstalter

Veranstalter der Seminare sind die Kommunal-Akademie Rheinland-Pfalz e.V., www.akademie-rlp.de, und der Tourismus- und Heilbäderverband Rheinland-Pfalz e.V., www.gastlandschaften.de.

Teilnehmerinnen/Teilnehmer

Das Seminarangebot richtet sich insbesondere an Touristikerinnen und Touristiker in Verkehrsämtern, Tourist-Informationen oder Tourist-ServiceCentern in Rheinland-Pfalz.

Anmeldung

Für die Seminaranmeldung steht im Internet ein Online-Formular zur Verfügung (weitere Information: www.akademie-rlp.de → Seminarangebot → Hinweise zur Anmeldung). Für die schriftliche Anmeldung verwenden Sie bitte den Vordruck am Ende dieses Programms.

Die Anmeldung ist verbindlich.

Damit wir die notwendigen Vorbereitungen treffen können, bitten wir Sie, sich bis spätestens einen Monat vor Seminarbeginn anzumelden. Die Anmeldungen berücksichtigen wir nach dem zeitlichen Eingang.

Die wegen Überbuchung nicht berücksichtigten Anmeldungen werden in eine Warteliste aufgenommen. Wird ein Seminarplatz frei, werden Sie von Ihrer Seminarbetreuerin in der Reihenfolge der Warteliste informiert.

Bei entsprechender Nachfrage bemühen wir uns, Zusatztermine anzubieten. Hierüber werden Sie zeitnah informiert.

Teilnahmebestätigung/Seminarteilnahme

Die Teilnahmebestätigung geht Ihnen mit der Einladung zu dem Seminar in der Regel einen Monat vor Seminarbeginn zu. Sofern Sie von Ihrer Verwaltung zu dem Seminar angemeldet worden sind, geht die Teilnahmebestätigung mit der Einladung Ihrer Verwaltung und Ihnen in Kopie per E-Mail (soweit uns Ihre E-Mail-Adresse vorliegt) zu.

Sofern die für ein Seminar vorgesehene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird, können wir das Seminar leider nicht durchführen. Hierüber werden Sie ggf. ebenfalls zeitnah informiert.

Abmeldung

Bitte melden Sie sich ausschließlich schriftlich ab.

Bei Abmeldung vor Zugang der Teilnahmebestätigung werden keine Seminargebühren in Rechnung gestellt.

Melden Sie sich nach Zugang der Teilnahmebestätigung aber vor Beginn des Seminars ab, müssen wir Ihnen leider die halbe Seminargebühr berechnen.

Erfolgt eine Abmeldung nach Seminarbeginn bzw. erscheint die Teilnehmerin/der Teilnehmer nicht zum Seminar, sind die vollen Gebühren zu entrichten.

Kostenanforderung

Die Seminargebühr wird per Rechnung gesondert angefordert. Es gilt die aktuelle Seminargebühr, die unter www.akademie-rlp.de ausgewiesen ist. Die Preisangaben enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer.

Die Seminargebühr kann per Bankeinzug abgebucht werden, wenn uns eine SEPA-Lastschrift vorliegt. Für Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die im Internet angemeldet werden, ermäßigt sich die Seminargebühr um 2%, wenn eine SEPA-Lastschrift erteilt wurde.

Die Entgelte für Übernachtung, Abendessen und Frühstück werden bei mehrtägigen Seminaren i. d. R. von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern in der Tagungsstätte beglichen.

Unterbringung

In der Villa Belgrano gibt es leider keine Übernachtungsmöglichkeiten. Wir bitten Sie daher, ggf. Ihre Unterkunft in Eigenregie zu organisieren. Im Internet (www.akademie-rlp.de unter „Tagungshäuser“) können Hinweise auf Übernachtungsmöglichkeiten vor Ort abgerufen werden.

Parkplätze

Parkplätze stehen zur Verfügung auf dem Gelände der Villa Belgrano (Zufahrt Untere Fraubachstraße und Kaiser-Otto-Straße [dort wird auch ein Behindertenparkplatz vorgehalten]) sowie auf dem Grundstück Mühlthal 5 (5 Minuten fußläufig entlang des Rheins zur Villa). Weitere Informationen finden sich unter www.akademie-rlp.de → Tagungshäuser → Boppard, Villa Belgrano.

WLAN-Nutzung

In der Villa Belgrano können Sie WLAN kostenfrei nutzen. Bitte beachten Sie dazu die Nutzungsbedingungen unter www.akademie-rlp.de → Tagungshäuser → Boppard, Villa Belgrano.

Seminarzeiten

Die Seminare beginnen und enden in der Regel folgendermaßen:

a) eintägige Veranstaltungen 09.30 Uhr bis 16.00 Uhr

b) mehrtägige Veranstaltungen

erster Tag: 10.00 Uhr bis 16.30 Uhr

übrige Tage: 09.00 Uhr bis 16.30 Uhr

letzter Tag: 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr.

Davon abweichend können die Seminarzeiten von der Referentin /vom Referenten in Abstimmung mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern individuell festgelegt werden.

Datenschutz

Ihre für die Seminarorganisation und -durchführung notwendigen persönlichen Daten werden elektronisch verarbeitet und nur für diese Zwecke und nur so lange erforderlich vorgehalten.

Fortbildungszertifikat

Unmittelbar nach dem Seminar erhalten Sie ein Fortbildungszertifikat (außer bei Vor-Ort-Seminaren). Sie können das Zertifikat zu Ihrer Personalakte geben. Das Fortbildungszertifikat dient auch als Nachweis im Rahmen einer Fortbildungsqualifizierung.

Teilnehmerinnen/Teilnehmer mit Behinderung oder Mobilitätsbeeinträchtigung

Die Villa Belgrano in Boppard ist behindertengerecht ausgestattet. Wenn Sie hierzu Fragen oder ein bestimmtes Anliegen haben, berät Sie Ihre Seminarbetreuerin gerne.

Vor-Ort-Seminare/Inhouse-Seminare

Einzelne Seminare führen wir für Sie gerne auch vor Ort durch. Hinsichtlich der Themen, inhaltlichen Schwerpunkte und der zeitlichen Abläufe richten wir uns nach Ihren Wünschen. Die Organisation des Seminars vor Ort obliegt Ihnen. Bitte sprechen Sie uns an.

Neue Seminarangebote

Beachten Sie bitte, dass aktuelle Seminare, die erst nach Drucklegung dieser Broschüre ausgeschrieben werden, in diesem Katalog nicht enthalten sein können. Neue Seminare werden angeboten unter www.akademie-rlp.de → Seminare 2015 → Seminare TourismusAkademie. Auf Wunsch nehmen wir Sie gerne in den Verteiler für unseren TourismusAkademie-Newsletter auf. Bitte melden Sie sich an unter www.akademie-rlp.de → Newsletter → zur Newsletter-Bestellung → Seminarangebot Tourismus-Akademie. Wir freuen uns auf Ihre Nachricht.

Veranstaltungsübersicht

Vorwort 3

Organisatorisches 5

7 TourismusAkademie 11

7.1 Führungs- und Planungsgrundlagen 13

7.1.1 Tourismusstrategie 2015 – Halbzeitbilanz und Weiterentwicklung 14

7.1.2 Mit regionaler Identität Tourismus befördern 15

7.1.3 Professionelles Personalmanagement 16

7.1.4 Wirtschaftsplanung und Buchführung im Tourismus –
Zielvereinbarungen im doppelten Haushalt 18

7.1.5 Touristische Entwicklung planen und kontrollieren –
Anwendung des kommunalen Finanzwesens 19

7.1.6 Tourismusförderung in Rheinland-Pfalz 20

7.1.7 Finanzierung kommunaler touristischer Aufgaben 21

7.2 Angebotsentwicklung und -Management 23

7.2.1 Professionelle Veranstaltungs- und Eventplanung von A bis Z 24

7.2.2 Trümmertourismus? Kulturreisen! 26

7.2.3 Alles pauschal, oder was? 27

7.2.4 Erfolgreiche Vermarktung regionaler Schätze 28

7.2.5 Neue Wege für Gästeführer 29

7.2.6 Ausbildung zum QualitätsCoach 30

7.2.7 Ausbildung zum QualitätsTrainer 31

7.3 Außenmarketing 33

7.3.1 Marketingwissen: Von der Theorie zur Praxis 34

7.3.2 Marketingwissen: Aus der Praxis für die Praxis 35

7.3.3 Verknüpfung von Online- und Offline-Maßnahmen 36

7.3.4 Print-Werbung im Tourismus leicht gemacht! 38

7.3.5 Unbekannte(re) Social-Media-Kanäle 40

7.3.6 Blogger Relations für den Tourismus 41

7.3.7 Der eigene Blog als Kommunikationskanal 43

- 7.3.8 Pressewissen: Gestaltung von Presstexten und Umgang mit Journalisten **44**
- 7.3.9 Pfiffig texten – Gästeanfragen perfekt beantworten **45**
- 7.3.10 Bei Google & Co. gefunden werden **46**
- 7.3.11 Google-Analytics-Basis-Seminar (Anfänger) **47**
- 7.3.12 Google-Analytics-Workshop (Fortgeschrittene) **49**
- 7.3.13 Touristische Messen als Präsentationsplattform **50**

- 7.4 **Innenmarketing** **51**
 - 7.4.1 Erfolgreiche Selbst-PR – Mit Strategie zum Partner auf Augenhöhe **52**
 - 7.4.2 Ressourcen schöpfen – Netzwerke schaffen – Regionalität auf Dauer prägen und sichern **54**

- 7.5 **Tourist-Information/TourismusServiceCenter** **55**
 - 7.5.1 Praxistraining für erfolgreiche Verkaufsgespräche in der Tourist-Information **56**
 - 7.5.2 Kleider machen Leute – Farben können mehr **58**
 - 7.5.3 Crashkurs Englisch für Mitarbeiter/innen von Touristeninformationen **59**
 - 7.5.4 Englisch-Konversation für Mitarbeiter/innen der Touristikbranche **60**
 - 7.5.5 Interkulturelle Begegnungen im TourismusServiceCenter **61**

- 7.6 **Sonstiges** **63**
 - 7.6.1 So tickt Kommunalverwaltung **64**
 - 7.6.2 Datenschutz für Touristiker **65**

- Ergänzende Seminare aus dem Fortbildungsprogramm 2015** **67**
 - Unsere Coaching-Angebote **69**

7 TourismusAkademie

7.1 Führungs- und Planungsgrundlagen

7.1.1 Tourismusstrategie 2015 – Halbzeitbilanz und Weiterentwicklung

Zielgruppe Leiterinnen und Leiter sowie Marketingverantwortliche touristischer Organisationen, Bürgermeisterinnen und Bürgermeister sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung mit Zuständigkeit Tourismus

Seminarziel Kennenlernen der weiter entwickelten Tourismusstrategie 2015, Erkennen von Möglichkeiten und Maßnahmen für die eigene touristische Arbeit

Seminarinhalt Vorstellung der Tourismusstrategie und ihrer Handlungsfelder im Überblick
Vertiefung ausgewählter Handlungsfelder
– Handlungsfeld 1: Konzentration auf chancenreichste Zielgruppen – wie kann eine konsequente Zielgruppenorientierung umgesetzt werden?
– Handlungsfeld 2: Profilierung mit Regionalität – was ist Regionalität, wie kann die Regionalität im Marketing genutzt werden?
– Handlungsfeld 3: Qualität als Fundament für den Erfolg – welche Qualitätsanforderungen stellen sich? – Servicequalität, Infrastruktur-, Kommunikations- und Erlebnisqualität

Methodik Präsentation, Fallstudien, Gruppenarbeit, Diskussion

Referent/in Cornelius Obier

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 19.10.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 245,22 €
Sonstige: 284,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 10

7.1.2 Mit regionaler Identität Tourismus befördern

Zielgruppe	Leiterinnen und Leiter touristischer Organisationen, Bürgermeisterinnen und Bürgermeister sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung mit Zuständigkeit Tourismus oder Wirtschaftsförderung
Seminarziel	Erkennen der jeweiligen regionseigenen Potenziale und gemeinsame Erarbeitung von Grundlagen der strategischen Herangehensweise
Seminarinhalt	<p>In der weiterentwickelten Tourismusstrategie Rheinland-Pfalz 2015 ist das neue Strategiefeld II „Profilierung durch Regionalität, Kultur und Natur“ festgeschrieben. Ziel ist es, die Regionalität in den Regionen des Landes herauszuarbeiten, wertzuschätzen, gestärkt und als profilgebender Bestandteil in die Gestaltung der Angebote, Produkte und Leistungen sowie der Marketing-Kommunikation einzusetzen. Hierdurch wird auf regionaler und lokaler Ebene mehr Wertschöpfung ausgelöst und mehr Attraktivität und Alleinstellung im Wettbewerb erreicht.</p> <p>In dem Seminar erarbeiten die Teilnehmer, welche Potenziale ihre eigenen Regionen aufweisen und wie sie zur Zielerreichung umgesetzt werden können.</p>
Methodik	Einzel-, Gruppen- und Plenumsarbeit
Referent/in	Werner Klöckner
<hr/>	
Dauer	9.30 Uhr–16.00 Uhr
Termin, Ort	05.05.2015, Boppard
Gebühr	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 144,22 € Sonstige: 183,12 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
Anmeldeschluss	1 Monat vor Seminarbeginn
Teilnehmerzahl	15

7.1.3 Professionelles Personalmanagement

Zielgruppe Leiterinnen und Leiter sowie personalverantwortliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsämtern und TouristInformationen

Seminarziel Erfolgreiche Personalarbeit ist eine der wichtigsten Voraussetzungen für die hohe Angebots- und Servicequalität der kommunalen Tourismusorganisationen in Rheinland-Pfalz. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die wertvollste Ressource der Verkehrsämter und Tourist Informationen, wenn es darum geht, die Ansprüche der Gäste zu erfüllen und die Kommune nachhaltig als Tourismus- und Wirtschaftsstandort zu stärken.

Der Tourismus- und Heilbäderverband Rheinland-Pfalz e.V. hat eine Praxisanleitung zu den wichtigsten Themen des modernen Personalmanagements veröffentlicht, deren Handhabung Gegenstand des Seminars sein wird.

Seminarinhalt Einführung: Themen und Ziele des modernen Personalmanagements

Planung des Personalbedarfs

- Entwicklung von Stellen-, Aufgaben- und Qualifikationsstrukturen für den erfolgreichen Personaleinsatz
- Ermittlung und Planung der Personalkapazitäten

Anleitung zur Personalbeschaffung

- Voraussetzungen für die fundierte Stellenbewertung
- Möglichkeiten und Prozesse der Personalgewinnung

Personalführung und Personalentwicklung

- Grundlagen der systematischen Mitarbeiterführung
- Einführung von Ziel- und Anreizsystemen
- Personalentwicklung für die touristischen Fach- und Führungskräfte

Stellenbewertung und Entgelteinordnung (insbesondere TVöD)

- Modellhafte Stellenbewertung und Eingruppierung
- Rahmenbedingungen und Spielräume des TVöD
- Möglichkeiten leistungs- und marktorientierter Vergütung

Methodik Vortrag, Online-Fallbeispiele, Übungen am PC, Diskussion

Referent/in Kirsten Wachkamp



7.1.3

- Dauer** 9.30 Uhr–16.00 Uhr
- Termin, Ort** 12.11.2015, Boppard
- Hinweis** Das Seminar wird auf der Grundlage und anhand der „Praxisanleitung Personalmanagement“ des THV Rheinland-Pfalz e.V. durchgeführt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer arbeiten unmittelbar mit der Online-Version der Praxisanleitung, inklusive der Handhabung der Werkzeuge und Praxishilfen für das Personalmanagement, z. B. Checklisten, Mustern und Berechnungsvorlagen.
Teilnahmevoraussetzung: gute PC-Kenntnisse und gute Anwenderkenntnisse MS Office: Word, Excel.
- Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 196,22 €
Sonstige: 235,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
- Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn
- Teilnehmerzahl** 10

7.1.4 Wirtschaftsplanung und Buchführung im Tourismus – Zielvereinbarungen im doppelischen Haushalt

Zielgruppe Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen (auch für Quereinsteiger/innen)

Seminarziel In Zeiten knapper werdender finanzieller Ressourcen müssen auch die lokalen Touristiker „wirtschaften“, die touristische Entwicklung planen und steuern. Vielen fehlt eine entsprechende Qualifizierung im Bereich der Planungs-, Buchführungs- und Controlling-Instrumente.

Das Seminar soll die Grundlagen der Haushalts- und Wirtschaftsplanung aufzeigen sowie Zielvereinbarungen im doppelischen Haushalt erläutern.

Seminarinhalt Grundlagen des kommunalen Haushaltsrechts
Wirtschaftspläne bei Eigenbetrieben und GmbHs
Grundzüge der doppelten Buchführung
Kosten- und Leistungsrechnung/Controlling

Methodik Vortrag, Diskussion

Referent/in Stephan Ostgen

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 26.01.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 16

7.1.5 Touristische Entwicklung planen und kontrollieren – Anwendung des kommunalen Finanzwesens

Zielgruppe	Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen (auch für Quereinsteiger/innen)
Seminarziel	Anhand von Fallbeispielen sollen die Kenntnisse der Haushalts- und Wirtschaftsplanung sowie der Buchführung vertieft werden.
Seminarinhalt	Veranschlagungen im kommunalen Haushaltsplan Veranschlagungen im Wirtschaftsplan des Eigenbetriebs und der GmbH Technik der kaufmännischen Buchführung Verbuchung von Geschäftsvorfällen Jahresabschluss
Methodik	Praktisches Arbeiten im Workshop
Referent/in	Stephan Ostgen
<hr/>	
Dauer	9.30 Uhr–16.00 Uhr
Termin, Ort	09.03.2015, Boppard
Gebühr	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 144,22 € Sonstige: 183,12 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
Anmeldeschluss	1 Monat vor Seminarbeginn
Teilnehmerzahl	25

7.1.6 Tourismusförderung in Rheinland-Pfalz

Zielgruppe Leiterinnen/Leiter von Verkehrsämtern, Tourist-Informationen
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von regionalen Tourismusorganisationen
Quereinsteiger sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von
Kommunalverwaltungen und Wirtschaftsförderungsgesellschaften

Seminarziel Vermittlung von Kenntnissen zur Förderung der touristischen
Infrastruktur – EFRE-, ELER- und FAG-Mittel
Vermittlung von Basiswissen zur einzelbetrieblichen Förderung

Seminarinhalt Wer kann wo Fördermittel für die touristische Infrastruktur beantragen?
Welche Maßnahmen können gefördert werden?
Wie hoch sind die Fördersätze?
Was sind die wesentlichen Voraussetzungen?
Gibt es überhaupt noch Mittel?
Welche Fördermöglichkeiten gibt es für touristische Betriebe?

Methodik Vortrag, Praxisbeispiele, Diskussion

Referent/in Beatrice Lerch

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 28.10.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 10

7.1.7 Finanzierung kommunaler touristischer Aufgaben

Zielgruppe	Leiterinnen und Leiter touristischer Organisationen, Bürgermeisterinnen und Bürgermeister sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung mit Zuständigkeit Tourismus oder Wirtschaftsförderung
Seminarziel	Die Rahmenbedingungen und Grundlagen kennenlernen und Möglichkeiten der Umsetzung vor Ort bewerten
Seminarinhalt	Ausgehend von der weiterentwickelten Tourismusstrategie Rheinland-Pfalz 2015 werden die Möglichkeiten einer erweiterten Einnahmeerzielung durch die kommunalen touristischen Organisationen wie <ul style="list-style-type: none">- Erwirtschaftung von Eigenmitteln,- Erhebung zweckgebundener Beiträge und- Freiwillige Beteiligungen erarbeitet und hinsichtlich ihrer praktischen Umsetzbarkeit bewertet.
Methodik	Einzel-, Gruppen- und Plenumsarbeit
Referent/in	Werner Klöckner
<hr style="border-top: 1px dotted #e91e63;"/>	
Dauer	9.30 Uhr–16.00 Uhr
Termin, Ort	09.06.2015, Boppard
Gebühr	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 144,22 € Sonstige: 183,12 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
Anmeldeschluss	1 Monat vor Seminarbeginn
Teilnehmerzahl	15

7.2 Angebotsentwicklung und -Management

7.2.1 Professionelle Veranstaltungs- und Eventplanung von A bis Z

Zielgruppe Alle Fach- und Führungskräfte, die verantwortlich für die Planung und Organisation von Veranstaltungen und Events sind und diese noch optimierter sowie erfolgreicher durchführen möchten. Vor allem geeignet für Neu- und QuereinsteigerInnen aus der kommunalen und Landes-Verwaltung sowie MitarbeiterInnen aus Tourist-Büros.

Seminarziel In diesen beiden Praxistagen mit Workshop-Charakter

- lernen Sie, wie Sie erfolgreich, zeitsparend und budgetbewusst touristische Veranstaltungen, Messen und Events von A bis Z planen, organisieren und betreuen.
- erhalten Sie eine komplette Werkzeugbox mit praxiserprobten Arbeitshilfen, zahlreichen Checklisten, Mustervorlagen und Partnern.
- erstellen Sie gemeinsam mit den anderen TeilnehmerInnen und Teilnehmern eigene Konzepte für Ihre nächste Veranstaltung und erhalten leicht umsetzbare Tipps von Ihrem Referenten, der seit vielen Jahren als Veranstaltungsprofi tätig ist.

Seminarinhalt Tag 1

Wichtige Grundlagen für eine erfolgreiche Veranstaltung

- Ziele und Zielgruppen richtig definieren
- Der richtige Termin und Veranstaltungsort
- Budgetplanung und -kontrolle: So haben Sie die Kosten im Griff
- Praxis-Check: Veranstaltungen auch mit geringen Budgets erfolgreich gestalten

Effiziente Planung, Organisation und Durchführung

- Grob- und Feinplanung: Vom Start weg gut vorbereitet
- Einladungen, Bestuhlungsformen, Technik und Künstlerauswahl
- Koordination aller Beteiligten: Ablauf- und Arbeitsplan
- Nachbereitung, Feedback und Erfolgskontrolle
- Praxis-Check: Auch bei Pannen den Überblick behalten

Professionelle Hilfe durch externe Dienstleister

- Externe Locations: Kriterien bei der Auswahl
- Leistungs- und Angebotsspektrum richtig vergleichen
- Buchungen und Absprachen systematisch vorbereiten
- Praxis-Check: Hilfreiche Informationsquellen und Kontaktadressen

Tag 2

Praxis-Workshop: So planen Sie Ihr nächstes Event

- Die Planung und den Ablauf als Projekt aufbauen
- Kreative Konzept-Ideen für Ihre nächste Veranstaltung, Ihr nächstes Event oder Ihre nächste Messe entwickeln
- Passende Rahmenprogramme für Tag der offenen Tür, Messen, Stadtfeste, Jubiläen, Weihnachtsfeiern oder Kundenpartys



7.2.1

Methodik Intensivtraining mit Impulsvorträgen, praxisorientierten Übungen in Kleingruppen, Diskussionen und Gedankenaustausch, konkreten Fallbeispielen mit praktischer Umsetzung

Referent/in Florian Ax

Dauer 2 Tage (1. Tag: 10.00–17.00 Uhr, 2. Tag: 9.00–16.00 Uhr)

Termin, Ort 30.11.–01.12.2015, Boppard

Hinweis Die Teilnehmer/innen werden gebeten, Unterlagen von aktuellen Veranstaltungen und Events für die Gruppenarbeiten mitzubringen.

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 278,44 €
Sonstige: 356,24 €
Unterkunft wird nicht angeboten.
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 12

7.2.2 Trümmertourismus? Kulturreisen!

Zielgruppe Reiseveranstalter, Leiterinnen und Leiter von Tourist Information, Gästeführerinnen und Gästeführer, Eigentümer von kulturell bedeutenden Bauwerken und Stätten, alle im Tourismus Arbeitenden

Seminarziel Wie kommt es zu einem unverwechselbaren Profil des Tourismus?
Wie können alle von der Fülle der Kultur, sei es Baukultur, kulturelles Erbe, Kulturstätten, Festivals etc. profitieren? Wie können meine Gäste die Kultur erleben?

Wie kann ich sie ihnen vermitteln?

Wie kann ich die eigene Regionalität und Identitätskultur erlebbar und touristisch nutzbar machen?

Seminarinhalt Kurze „Kulturgeschichte“ des Kulturtourismus – von der „Grand Tour“ zum Phänomen des Massentourismus an der Wende vom 20. zum 21. Jahrhundert.

Daneben soll vor allem die Bedeutung der Kultur für den Tourismus hervor gehoben werden, nicht zuletzt auch im Zeichen der Wertschöpfung. Kulturinteressierte sind vorrangig gut situierte Gäste, die gerne bereit sind, für gute Leistung den entsprechenden Preis zu zahlen.

Sind Kultururlauber schwierige Gäste? Wie kann ich sie über ihr Interesse abholen?

Ist Kultur ein Reiseanlass? Oder vielmehr ein begleitendes Element anderer Reiseanlässe?

Durch verschiedene Vermittlungsformen soll dem Phänomen Kulturtourismus nachgegangen und dieser beleuchtet werden. Nicht zuletzt soll auch eine gewisse „Schwellenangst“ dem Kulturtourismus gegenüber abgebaut werden.

Methodik Vortrag, Fallbeispiele, Diskussion

Referent/in Stefan Rees

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 17.03.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 20

7.2.3 Alles pauschal, oder was?

Zielgruppe	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Touristinformationen
Seminarziel	Sie erwerben Grundkenntnisse (oder frischen alte Kenntnisse auf) für die Entwicklung von marktgerechten Pauschalen, über Zielgruppen und die Erwartungshaltung der Gäste. Sie erhalten erste Hinweise für gutes Texten und über die Wirkung der Bilder in der Werbung. Wir erlernen wichtige Regeln für Kalkulation und Preisgestaltung und werfen einen Blick in den Dschungel der gesetzlichen Regelungen.
Seminarinhalt	Paket, Pauschale, Arrangements – Was ist überhaupt eine Pauschale? Alles pauschal oder was? Warum Pauschalen? Eintagsfliegen, oder darf es etwas mehr sein? Wie kann man aus Tagesgästen Übernachtungsgäste machen? Schlafen, Essen und was noch? Die Leistungen einer Pauschale Wünsche, Lebensstile, Psychologie – Urlaub im Wandel: Die Erwartungshaltung der Gäste Wahrnehmungspsychologie: Was wir wahrnehmen, wie wir lesen Sprache, Wörter und Design – Wie texte ich eine ansprechende Pauschale? Ein Bild sagt mehr als tausend Worte – Bilder als Verkaufsargument Rabatte, Preise, Provisionen – Wie kalkuliere ich eine Pauschale? Gast droht mit Auftrag! – Wer macht was bei der Auftragsabwicklung? Rechte, Pflichten, Konditionen – Rechtliche Situation als Veranstalter/Reisemittler
Methodik	Vortrag, Gruppenarbeit, gemeinsame Kommunikation
Referent/in	Stefan Herzog
<hr/>	
Dauer	9.30 Uhr–16.00 Uhr
Termin, Ort	02.02.2015, Boppard
Gebühr	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 144,22 € Sonstige: 183,12 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
Anmeldeschluss	1 Monat vor Seminarbeginn
Teilnehmerzahl	16

7.2.4 Erfolgreiche Vermarktung regionaler Schätze

Zielgruppe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Kultur- und Wirtschaftsförderung, in der Tourismusbranche, im Stadtarchiv und in der Museumsverwaltung; Pressesprecher, Event-Manager etc.

Seminarziel Vermarktung von Wahrzeichen, Denkmälern, berühmten Personen, regionalen Spezialitäten, wiederkehrenden Veranstaltungen durch Werktitel, Marken, Design (Logos, Maskottchen), Namens- und Urheberrechte – auch in Zusammenarbeit mit Unternehmen aus der Region auf der Grundlage eines gemeinsamen Marken- und Marketingkonzeptes

Erwerb und Erhalt starker Schutzrechte – Vergabe von Lizenzen – Abwehr von Trittbrettfahrern – Förderung der heimischen Wirtschaft

Die Rechte Dritter kennen und beachten

Preisvergaben und Jubiläen richtig vorbereiten

Seminarinhalt Das Seminar soll den Erwerb, die Pflege, den Inhalt und Umfang dieser Rechte sowie die Konsequenzen aus ihrer Verletzung und die damit verbundenen Kostenrisiken zeigen. Darüber hinaus stehen die Bedeutung der Marke als Wirtschaftsgut sowie die wirtschaftlichen Mehrwerte, die sich aus ihr schöpfen lassen, im Fokus der Veranstaltung.

Die Durchsetzung eigener Rechte und ausschließliche Vergabe von Rechten an Dritte auch nach langjähriger Tradition.

Weitergabe von eigenen Rechte an Dritte.

Verträge mit Fotografen, Designern, Textern

Methodik Vortrag, Diskussion

Referenten/innen Dr. Friedrich Albrecht
Dr. Martina Taxhet

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 19.05.2015, Boppard

Hinweis Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer können eigene Marketingkonzepte vorstellen und diskutieren.

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 169,22 €
Sonstige: 208,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 15

7.2.5 Neue Wege für Gästeführer

Zielgruppe	Gästeführerinnen/Gästeführer, Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen
Seminarziel	Vermittlung der besonderen Kenntnisse für die praktische Arbeit mit dem Gast. Wie kann die rhetorische Darstellung optimiert werden? Was ist beim Umgang mit (schwierigen) Gästen zu berücksichtigen?
Seminarinhalt	Elemente der Gästeführung: Vorbereitung, Aufbau, Organisatorisches Sprachliche Gestaltung und besondere Stilmittel Dramaturgie der Gästeführung: Wirkungsmittel, (Körper-)Sprache, Stimme Umgang mit schwierigen Gästen: Störer und Störungen, Umschiffen peinlicher Situationen
Methodik	Vortrag, Diskussion, aktive Gruppenarbeit
Referent/in	Dr. Agnes Viest-Schmidt
<hr/>	
Dauer	9.30 Uhr–16.00 Uhr
Termin, Ort	27.04.2015, Boppard
Hinweis	Bitte wetterfeste Kleidung mitbringen, da auch draußen gearbeitet wird.
Gebühr	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 169,22 € Sonstige: 208,12 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
Anmeldeschluss	1 Monat vor Seminarbeginn
Teilnehmerzahl	12

7.2.6 Ausbildung zum QualitätsCoach

Zielgruppe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen, Leitungsebene

Seminarziel Die ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz vermittelt in einem dreistufigen Modell den Einstieg in das Qualitätsmanagement, sensibilisiert für die Gästesicht und motiviert Maßnahmen zu entwickeln, um die eigene Serviceleistung zu verbessern. Die Ausbildung zum QualitätsCoach vermittelt die Voraussetzungen und das notwendige Basiswissen zur Einführung eines systematischen Qualitätsmanagements. Der QualitätsCoach kann daraufhin den Betrieb gemeinsam mit dem gesamten Team zur Zertifizierung der Stufe I führen.

Seminarinhalt Vorstellung des Projektes „ServiceQualität Deutschland“
Grundlagen des Qualitätsmanagements kennenlernen
Kennenlernen von Serviceketten
Schließen von Servicelücken mithilfe von Qualitätsbausteinen
Den eigenen Betrieb bewerten – Standards definieren – Standards kontrollieren
Beschwerdemanagement – Bearbeitung – Umsetzung im Unternehmen
Einen Maßnahmenplan erarbeiten als Vorlage für das eigene Unternehmen
Der Weg zum Qualitätssiegel: Unterlagen erarbeiten, Vorgehensweisen bestimmen
Handlungsanweisungen für die Umsetzung im Unternehmen

Methodik Vortrag und Präsentation, Diskussion, Gruppenarbeit

Dauer 1 1/2 Tage

Hinweis Möglichkeiten zur Anmeldung sowie weitere Informationen zum Durchführungszeitpunkt erfragen Sie bitte über die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz“, www.gastlandschaften.de, Ansprechpartner: Niklas Bolenz, bolenz@gastlandschaften.de, Telefon (02 61) 915 20-43.
Seminarzeiten: 1. Tag: 10.00–18.00 Uhr, 2. Tag: 9.00–14.00 Uhr.
Referententeam: Mika Balke, Oliver Becker, Karl-Heinz Kühnel, Ewald Schäfer

Gebühr 295,00 €
zzgl. MwSt. und Zertifizierungskosten

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 20

7.2.7 Ausbildung zum QualitätsTrainer

Zielgruppe	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen sowie der Leitungsebene, welche die Ausbildung zum QualitätsCoach erfolgreich abgeschlossen haben und deren Unternehmen mindestens mit ServiceQualität I zertifiziert ist
Seminarziel	<p>Die ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz vermittelt in einem dreistufigen Modell den Einstieg in das Qualitätsmanagement, sensibilisiert für die Gästesicht, motiviert Maßnahmen zu entwickeln, um die eigene Serviceleistung zu verbessern.</p> <p>Der QualitätsTrainer, welcher vorab die Ausbildung zum QualitätsCoach absolviert hat, ist an der Einführung und Umsetzung der Stufe II der ServiceQualität Deutschland maßgeblich beteiligt.</p>
Seminarinhalt	<p>Die Ausbildung zum QualitätsTrainer vermittelt weiterführende und tieferegehende Informationen zur Einführung der ServiceQualität Stufe II in Ihrem Unternehmen. Die wichtigsten Inhalte sind:</p> <ul style="list-style-type: none">– Stärken-Schwächen-Profil– Kundenbefragung, Mitarbeiterbefragung und Führungskräftebefragung– Vorbereitung auf einen Mystery-Check im Unternehmen– Umsetzung im Unternehmen– Umgang mit dem Auswertungsbericht– Maßnahmenplan
Methodik	Vortrag und Präsentation, Diskussion, Gruppenarbeit
<hr/>	
Dauer	1 1/2 Tage
Hinweis	<p>Möglichkeiten zur Anmeldung sowie weitere Informationen zum Durchführungszeitpunkt erfragen Sie bitte über die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz“, www.gastlandschaften.de, Ansprechpartner: Niklas Bolenz, bolenz@gastlandschaften.de, Telefon (02 61) 915 20-43.</p> <p>Seminarzeiten: 1. Tag: 10.00–18.00 Uhr, 2. Tag: 9.00–14.00 Uhr.</p> <p>Referententeam: Mika Balke, Oliver Becker, Karl-Heinz Kühnel, Ewald Schäfer</p>
Gebühr	295,00 € zzgl. MwSt. und Zertifizierungskosten
Anmeldeschluss	1 Monat vor Seminarbeginn
Teilnehmerzahl	20

7.3 Außenmarketing

7.3.1 Marketingwissen: Von der Theorie zur Praxis

Zielgruppe Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen

Seminarziel Mit der Theorie soll die Basis und das Verständnis für alle Marketingaktivitäten eines touristischen Betriebes geschaffen werden. Beispiele aus der Praxis sollen zeigen, wie das erlernte Marketingwissen zielbringend umgesetzt werden kann.

Seminarinhalt Was ist Marketing? Was sind die Merkmale des Marketings? Wir sprechen über Marketinginstrumente, Marketingmix und Marketingplanung. Wie definiere ich meine Zielgruppe(n)? Was ist Kommunikation? Und was bedeutet Kommunikation im Zeichen von Web 2.0? Erreiche ich meine Kunden über Facebook? Und welche Kommunikationswege stehen mir noch für die Kundenakquise zur Verfügung? Im Fokus steht das Dienstleistungsmarketing.

Dieses Seminar widmet sich fast ausschließlich der Theorie mit Beispielen aus der Praxis.

Methodik Vortrag, Diskussion, praktische Beispiele

Referent/in Stefan Rees

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 16.11.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 20

7.3.2 Marketingwissen: Aus der Praxis für die Praxis

Zielgruppe	Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen
Seminarziel	Beispiele aus der Praxis sollen zeigen, wie das erlernte, theoretische Marketingwissen zielbringend umgesetzt werden kann. Wie gewinne ich neue Kunden? Welche innovativen Produkte erreichen die Gäste, um sie zu binden und immer wieder aufs Neue zu begeistern?
Seminarinhalt	Im Fokus steht die Praxis im Bereich Dienstleistungsmarketing. Dies besonders, wenn es um kreative Angebots- und Produktenwicklung für Tages- und Übernachtungsgäste sowie die Vertriebs- und Verkaufsförderung geht. Welche Kommunikationswege stehen mir für die Kundenakquise zur Verfügung? Was versteht man unter Merchandising? Welche Produkte binden meine Kunden?
Methodik	Vortrag, Diskussion, praktische Beispiele, Gruppenarbeit
Referent/in	Stefan Rees
<hr/>	
Dauer	9.30 Uhr–16.00 Uhr
Termin, Ort	17.11.2015, Boppard
Gebühr	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 144,22 € Sonstige: 183,12 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
Anmeldeschluss	1 Monat vor Seminarbeginn
Teilnehmerzahl	10

7.3.3 Verknüpfung von Online- und Offline-Maßnahmen

Zielgruppe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen, Leitungsebene. Sowohl für Organisationen ohne einen eigenen Blog geeignet als auch für Organisationen, die bereits einen eigenen Blog aufgesetzt haben, aber noch Unterstützung in der konkreten Umsetzung benötigen.

Seminarziel Online- und Offline-Aktivitäten laufen aktuell oftmals nebeneinander her. Inhalte werden doppelt aufbereitet bzw. bestehende Inhalte nicht für andere Kanäle genutzt. In dem Seminar wird gezeigt, wie Online-Inhalte sinnvoll im Offline-Marketing genutzt werden können und umgekehrt.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollen anhand der vorgestellten Ideen lernen, ihre eigenen Marketingaktivitäten besser miteinander zu verknüpfen.

Seminarinhalt Durch die Verknüpfung von Offline und Online miteinander werden bestehende Inhalte mehrfach genutzt. Dabei wird immer aus der Sicht des Kunden gedacht: Was ist für diesen sinnvoll? Welche Informationen sind für ihn relevant? Durch die Umsetzung der vorgestellten Ideen sparen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Zeit, erhalten neue Ideen für Inhalte in den verschiedenen Kanälen und außerdem eine größere Reichweite für sowohl ihre Online- als auch Offline-Maßnahmen.

Integration von Online in Offline:

- Wie können Verweise auf die eigene Website und eigene Social-Media-Accounts sinnvoll in eigenen Printprodukten platziert werden?
- Wie können Inhalte der eigenen Website und der eigenen Social-Media-Accounts für eigene Printprodukte genutzt werden?
- Wie können Verweise auf die eigene Website und eigene Social-Media-Accounts sinnvoll in Anzeigen integriert werden?
- Wie können die eigene Website und eigene Social-Media-Accounts sinnvoll auf Messen präsentiert werden?

Integration Offline in Online:

- Welche Möglichkeiten zur Präsentation eigener Printprodukte bieten sich auf der eigenen Website sowie in den eigenen Social-Media-Accounts?
- Wie können Offline-Marketingmaßnahmen wie Radiospots, Plakate u. a. auf der eigenen Website sowie in den eigenen Social-Media-Accounts präsentiert werden?
- Wie kann die Beteiligung auf Messen auf der eigenen Website und in den eigenen Social-Media-Accounts präsentiert werden?

Im Rahmen des Seminars werden aktuelle Beispiele aus dem Tourismussektor als Fallbeispiele präsentiert.



7.3.3

Methodik Workshop, Fallbeispiele, Übungen

Referent/in Kristine Honig-Bock

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 12.03.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 194,22 €
Sonstige: 233,22 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 16

7.3.4 Print-Werbung im Tourismus leicht gemacht!

Zielgruppe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Tourismusbüros mit wenig oder keinen Vorkenntnissen in der Werbung (Anfängerinnen und Anfänger sowie „Seiteneinsteigerinnen und -einsteiger“)

Seminarziel Sie erwerben Grundkenntnisse zur effektiven Gestaltung und Herstellung von Printmedien zur Erleichterung der täglichen Praxis.

Sie bekommen erste Anregungen für gutes Texten und begreifen, was den Gast wirklich interessiert. Dabei werfen wir einen analytischen Blick auf Ihre aktuellen Printmedien.

Sie erhalten praktische Hinweise für den Umgang mit Agenturen und Druckereien und Fakten für die Ausschreibung.

Seminarinhalt Marketing und Marketingkommunikation
Kommunikation
Ziele der Werbung
Marktforschung: Der multifunktionale Neigungstourist
Wahrnehmungspsychologie – was wir sehen, wie wir lesen
Prospekte, Kataloge und Flyer
Der Titel
U2, U3, U4 – die „vergessenen“ Seiten
Logo, Corporate Identity (CI), Corporate Design (CD) und Marke
Der Inhalt
Grundsätze für gutes Texten
Unwörter, Phrasen und Langeweile
Die Wirkung der Bilder
Ihre Prospekte auf dem Prüfstand
Das Impressum
Poster und Plakate
Vom Umgang mit Agentur und Druckerei
Anzeigenwerbung



7.3.4

Methodik Vortrag, Diskussion und praktische Beispiele

Referent/in Stefan Herzog

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 04.02.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 10

7.3.5 Unbekannte(re) Social-Media-Kanäle

Zielgruppe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen, Leitungsebene

Seminarziel Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen im Rahmen des Seminars verschiedene Social-Media-Tools kennen, die aktuell im Tourismussektor noch eher selten eingesetzt werden. Sie sollen anhand des gelernten Wissens selbstständig Maßnahmen auf den vorhandenen Plattformen umsetzen können und selbst Ideen für Social-Media-Marketing (B2C und B2B) entwickeln. Hiermit können sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von ihren Konkurrenten im Markt abheben und ihr Social-Media-Marketing optimieren.

Seminarinhalt Social Media beinhaltet wesentlich mehr als Facebook und Twitter. Gerade noch weitgehend unbekannte Tools bieten interessante Möglichkeiten der Präsentation für Tourist-Informationen und touristische Unternehmen. Dabei sind für den Tourismussektor insbesondere alle Tools und Apps rund um Fotos und Videos relevant. Doch auch für den B2B-Bereich (z. B. für das Messemarketing) finden sich interessante Anwendungen, wie beispielsweise Aggregatoren, welche die Inhalte verschiedener Social-Media-Kanäle bündeln.

In dem Seminar werden unter anderem folgende Instrumente und Kanäle vorgestellt:

- Instagram: Foto- und Videoapp
- Vine: Videoapp
- Rebelmouse: Aggregator
- Storify: Aggregator

Pro Tool werden folgende Bereiche abgedeckt:

- Was ist das eigentlich für ein Tool und wie funktioniert es?
- Welche Einsatzmöglichkeiten gibt es für das touristische Marketing, sowohl im B2C- als auch im B2B-Sektor?
- Best Practice Beispiele aus dem Tourismussektor

Methodik Vortrag, Fallbeispiele, Übungen

Referent/in Kristine Honig-Bock

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 30.03.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 163,22 €
Sonstige: 198,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 16

7.3.6 Blogger Relations für den Tourismus

- Zielgruppe** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen, Leitungsebene
- Seminarziel** Touristiker kennen von der klassischen PR die Arbeit mit Journalisten. Doch Blogger kommen nun als neue Meinungsführer hinzu. Sie haben häufig keinen journalistischen Hintergrund. Viele verzeichnen jedoch hohe Nutzerzahlen, genießen das Vertrauen ihrer Leser und haben eine große Reichweite im Social Web. Die Zusammenarbeit mit Bloggern hilft Touristikern, Online-Berichte zu erzielen, die über Google gut gefunden werden. Sie bringen zudem Aufmerksamkeit, Traffic für die Website und ein Plus, um Gäste zu finden und zu binden. Außerdem können Touristiker den Blogger-Content für eigene Kanäle nutzen. Ziel des Seminars ist es, dass die Teilnehmer für sie relevante Blogger identifizieren, gezielt ansprechen und bestmöglich mit ihnen kooperieren können.
- Seminarinhalt** Blogger verändern die Medienlandschaft nachhaltig und bieten neue Chancen für das Online-Marketing. Reise-, Familien-, Lifestyle-, Sport- oder Foodblogger berichten authentisch, persönlich und schnell. In ihren Blogs erzählen sie von Destinationen, Hotels, Restaurants oder Zugfahrten – einerseits im Blog, andererseits auf Social-Media-Kanälen wie Facebook, Twitter, Google+, YouTube oder Instagram. Touristiker können dies für sich nutzen und zudem Content für die eigenen Kanäle gewinnen. Im Seminar gibt die Dozentin ihre Erfahrungen als erfolgreiche Reise- und Foodbloggerin sowie Blogger-Relations-Beraterin für Unternehmen weiter:
- Was macht ein Blog aus?
 - Was ist der Unterschied zwischen Journalisten und Bloggern?
 - Wie finde ich relevante Blogger?
 - Was sind aussagekräftige Messgrößen (z. B. Visits, Page Rank, Klout Score, Facebook-Fans)?
 - Wie spreche ich Blogger am besten an (z. B. telefonisch/per Mail, duzen/siezen, Inhalte des Anschreibens)?
 - Welche Maßnahmen sind geeignet (z. B. Blogger-Reisen, Hotel- oder Restauranttests, Verlosungen)?
 - Welche Berichte können Sie von Bloggern erwarten (Anzahl der Beiträge, Text/Fotos/Videos)?
 - Wie können Sie Missverständnisse vermeiden?
 - Wie können Sie Ihre eigenen Social-Media-Kanäle zur Kontaktpflege und für den Blogger-Content nutzen?
 - Wie gewinnen Sie mit Blogger Relations mehr Aufmerksamkeit, Besucher für Ihre Website, Fans für Ihre Social-Media-Kanäle und Gäste?
 - Welche Best Practices gibt es?



7.3.6

Methodik Vortrag mit Praxisbeispielen, Diskussion, Gruppenarbeit

Referent/in Anja Beckmann

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 19.02.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 156,22 €
Sonstige: 195,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 15

7.3.7 Der eigene Blog als Kommunikationskanal

Zielgruppe	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen, Leitungsebene. Sowohl für Organisationen ohne einen eigenen Blog geeignet als auch für Organisationen, die bereits einen eigenen Blog aufgesetzt haben, aber noch Unterstützung in der konkreten Umsetzung benötigen.
Seminarziel	<p>Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen im Rahmen des Seminars, warum ein Blog relevant ist und was dieser für den eigenen Marketingmix bedeuten kann. Es werden Kenntnisse zum Aufbau und der Bedienung der Blogsoftware Wordpress vermittelt sowie Kenntnisse zum Bloggen generell.</p> <p>Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollen anhand des gelernten Wissens selbstständig entscheiden können, inwieweit ein Blog in die eigene Marketingstrategie passt. Sie lernen, wie sie beim Aufbau eines eigenen Blogs vorgehen sollten. Mithilfe eines eigenen Blogs können sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von ihren Konkurrenten im Markt abheben und ihre Sichtbarkeit im Web optimieren.</p>
Seminarinhalt	<p>Ein eigener Blog ist ein idealer Weg, um in Suchmaschinen gefunden zu werden und sowohl bestehende als auch potentielle neue Kunden auf einer persönlicheren Ebene anzusprechen als dies mit einer Website geschehen kann.</p> <p>Das Seminar enthält folgende Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einführung: Was sind Blogs, wie grenzen diese sich von einer Website ab und warum sind sie so relevant? - Zielstellung und Themenfindung für den eigenen Blog. - Vor- und Nachteile von fremdgehosteten und selbstgehosteten Blogs. - Vorstellung von Wordpress als CMS-System: Einrichtung, Hosting und Bedienung. - Wie bloggt man überhaupt? Storytelling, Texting, Keywords, Links. - Einbinden von Keywords. - Bewerbung des Blogs: Eigene Website, Social Media, Offline.
Methodik	Vortrag, Fallbeispiele, Übungen
Referent/in	Kristine Honig-Bock
<hr style="border-top: 1px dotted #e91e63;"/>	
Dauer	9.30 Uhr–16.00 Uhr
Termin, Ort	31.03.2015, Boppard
Gebühr	<p>Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 194,22 € Sonstige: 233,22 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.</p>
Anmeldeschluss	1 Monat vor Seminarbeginn
Teilnehmerzahl	16

7.3.8 Pressewissen: Gestaltung von Presstexten und Umgang mit Journalisten

Zielgruppe Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter in Verkehrsämtern und Tourist-Informationen

Seminarziel Auf Basis von theoretischem Know-how und praktischen Übungen lernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Regeln der allgemeinen Pressearbeit kennen, um sie daraufhin in ihrer täglichen Arbeit professionell anzuwenden.

Seminarinhalt Die andere Seite: Journalisten und PR im Spannungsverhältnis
Texten wie ein Profi
Pressekonferenzen gekonnt organisieren
Events mit Journalisten erfolgreich realisieren
Krisenkommunikation als Chance
Die 12 Sünden der Pressearbeit

Methodik Unterrichtsgespräch, praktische Übungen

Referent/in Marita Michel

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 28.04.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 10

7.3.9 Pfiffig texten – Gästeanfragen perfekt beantworten

Zielgruppe Mitarbeiter/innen in Hotels, Reisebüros und Tourist-Infos, die mit kundenorientierter Korrespondenz begeistern möchten. Das Seminar ist auch sehr gut geeignet für Fachkräfte aus allen Bereichen der Dienstleistungsbranche.

Seminarziel In diesem Training mit hohem Praxisanteil

- sehen Sie, wie Ihre Korrespondenz floskelfreier, moderner und kundenorientierter werden kann
- schreiben Sie Ihre Texte klar, überzeugend und wirkungsvoll
- lernen Sie, wie Sie das Wesentliche auf den Punkt bringen und Missverständnisse vermeiden
- formulieren Sie Ihre Schreiben und E-Mails formell und nach den aktuellen Standards der DIN 5008

Seminarinhalt Neue Trends in der Kundenkorrespondenz

- Fit in DIN 5008: Formale Tipps zur Briefgestaltung
- Die wichtigsten Regeln für E-Mails
- Die richtige Anrede, Briefeinstieg und Betreff
- Praxis-Check: Individuelle Auswertung Ihrer bisherigen Angebote

Klar, positiv und verkaufssteigernd formulieren

- Was bedeutet pfiffig bei meiner Zielgruppe?
- Serviceorientierung mit System: SIE-Formulierungen und Vorteilsdarstellung
- Leeres Blatt ade: wirkungsvolle und kreative Textideen entwickeln

Ihr Extra: Vorlagen und Formulierungshilfen für den direkten Einsatz in der Praxis

Praxis-Workshop: Gemeinsames Erarbeiten von Textbausteinen, ganz individuell abgestimmt – von der Prospekthanfrage über die Auftrags- und Reservierungsbestätigung bis hin zum Reklamationschreiben.

Methodik Intensivtraining mit Impulsvorträgen, praxisorientierten Übungen in Kleingruppen, Diskussionen und Gedankenaustausch, konkreten Fallbeispielen mit praktischer Umsetzung

Referent/in Florian Ax

Dauer 9.00 Uhr–17.00 Uhr

Termin, Ort 23.03.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 10

7.3.10 Bei Google & Co. gefunden werden

Zielgruppe Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen mit Grundlagenwissen zu Internetnutzung und Content Management.

Seminarziel Bei Google unter den entscheidenden Begriffen gefunden zu werden, ist für Online-Marketing und -Vertrieb enorm wichtig. Doch wie gelingt dies? Das Seminar räumt auf mit dem Mysterium der Suchmaschinenoptimierung.

Seminarinhalt In dem Seminar werden Googles Analyse-Methoden und Ranking-Kriterien übersichtlich dargestellt sowie Elemente der sogenannten On- und Off-Page-Optimierung präsentiert. Dabei werden sowohl technische Zusammenhänge besprochen als auch Möglichkeiten der Optimierung von Inhalten vorgestellt.

Gemeinsam werden Texte optimiert und analysiert.

Zur Abrundung werden Werkzeuge zur Prüfung und Evaluierung der Arbeit vorgestellt.

Methodik Aktives Arbeiten mit Workshop-Charakter

Referent/in Frank Mies

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 13.10.2015, Boppard

Hinweis Der Besuch dieser Workshops bildet eine gute Grundlage für das Seminar 7.3.10 „Google Analytics für Destinationen“ am Folgetag.

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 169,22 €
Sonstige: 208,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 10

7.3.11 Google-Analytics-Basis-Seminar (Anfänger)

- Zielgruppe** Einsteiger/innen und Anwender/innen mit ersten Erfahrungen
- Seminarziel** Wie viele und welche Besucher kommen eigentlich auf meine Website?
Woher kommen die Besuche auf meine Website?
Schauen sie sich um oder sind sie gleich wieder weg?
Was interessiert die Besucher am meisten?
Wo gibt es Stolpersteine auf meiner Seite?
Sind meine Kampagnen erfolgreich?
Google Analytics ist ein starkes Webanalyse-Tool, das diese und viele weitere Fragen beantwortet.
In diesem Seminar vermitteln wir fundiertes Basiswissen für die Arbeit mit Google Analytics – von der technisch korrekten Einbindung des Tracking-Codes bis zur Verwaltung von Profilen. Mit einer Anleitung zum Anlegen von Zielen, Trichtern, Filtern, Alerts, Segmenten, benutzerdefinierten Berichten und Dashboards erhalten Sie Einblick in die wichtigen Bereiche für Analysten und Marketingverantwortliche. Das Seminar ist für Einsteiger und Anwender mit ersten Erfahrungen geeignet. Die Themen werden anschaulich vorgestellt und bezogen auf die praktische Umsetzbarkeit vermittelt. Wir erarbeiten mit Ihnen, welche Zahlen und Daten für Sie relevant sind.
- Seminarinhalt** Was ist Webanalyse und welchen Stellenwert hat Google-Analytics in der Web-Analyse?
Welche Möglichkeiten bietet das Tool?
Wie werden User-Daten über ein Web-Analyse-Tool wie Google Analytics erfasst?
Einrichten des Google-Analytics-Kontos, Profileinstellungen
Ziele, Filter und erweiterte Segmente
Die Analyse-Benutzeroberfläche
Kennzahlen und Metriken richtig lesen und interpretieren
Individualisierung einzelner Berichte und Segmente



7.3.11

Methodik Vortrag mit praktischen Übungen

Referent/in Bernadette Hohns

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 03.02.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie
und Landesverwaltung RP: 139,22 €
Sonstige: 178,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 16

7.3.12 Google-Analytics-Workshop (Fortgeschrittene)

Zielgruppe	Webverantwortliche mit ersten Erfahrungen in Google Analytics
Seminarziel	Dieser Workshop richtet sich speziell an Webverantwortliche, die sich bereits mit der Google Analytics-Oberfläche etwas auskennen und erste Erfahrungen im Umgang mit dem Webanalyse-System haben. Im Detail werden alle wichtigen Einstellungen und Möglichkeiten von Google Analytics erklärt. Gemeinsam vertiefen wir die im Basiskurs erworbenen Kenntnisse, speziell werden wir auf das Anlegen von Zielen, Filtern, Segmenten, benutzerdefinierten Reports und Dashboards eingehen. Außerdem behandeln wir individuelle Fragestellungen.
Seminarinhalt	<p>Google Analytics Accounts, Profile und Nutzer</p> <p>Aktivierung der demografischen Merkmale in Google Analytics</p> <p>Verknüpfung mit AdWords und Google-Webmaster-Tools</p> <p>Einrichtung von Zielen, Filtern, Segmenten, benutzerdefinierten Reports und Dashboards</p> <p>Definition von Kennzahlen</p> <p>Kampagnen und Besucheranalyse</p> <p>Reporting, individuelle Dashboards und Datenschutz</p>
Methodik	Workshop
Referent/in	Bernadette Hohns
<hr style="border-top: 1px dotted #000;"/>	
Dauer	9.30 Uhr–16.00 Uhr
Termin, Ort	11.03.2015, Boppard
Gebühr	<p>Mitglieder Kommunal-Akademie und Landesverwaltung RP: 139,22 €</p> <p>Sonstige: 178,12 €</p> <p>Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.</p>
Anmeldeschluss	1 Monat vor Seminarbeginn
Teilnehmerzahl	16

7.3.13 Touristische Messen als Präsentationsplattform

- Zielgruppe** Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von Tourismusorganisationen auf lokaler und regionaler Ebene
- Seminarziel** Touristische Messeauftritte bieten vielfältige Möglichkeiten zur direkten Kontaktaufnahme mit dem potenziellen Gast und zur Profilierung des Ortes / der Destination. Die Kommunikation auf der Messe unterscheidet sich jedoch in Ziel, zeitlicher Intensität und inhaltlicher Komplexität von anderen Kommunikationssituationen. Ziel dieses Seminars ist die Vermittlung einer professionellen und kompetenten Kundenansprache, um erfolgreich Gäste zu generieren und die Möglichkeiten der Ansprache einzelner Zielpersonen mit sofortiger Reaktion optimal zu nutzen.

- Seminarinhalt** Erarbeitung des Messezieles
- Erarbeitung der kommunikativen Handwerkszeuge zur Erreichung dieses Zieles in den einzelnen Phasen der Messekommunikation (Gesprächseinstieg, Fragen nach dem Kundenwunsch: Bedarfsermittlung, Präsentation des Ortes / der Region, Reaktion auf Einwände, Kunden-Nutzen-Argumentation, Terminvereinbarung, Verabschiedung)
- Erstellung von Gesprächsleitfaden und Messekontaktbogen
- Vor- und Nachbereitung einer Messe
- Auswahlkriterien: Welche Messe?

Methodik Vortrag, praktische Übungen, Diskussion

Referent/in Katrin Toschka

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 10.02.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 16

7.4 Innenmarketing

7.4.1 Erfolgreiche Selbst-PR – Mit Strategie zum Partner auf Augenhöhe

Zielgruppe Fach- und Führungskräfte aus Tourismusbüros und kommunaler Verwaltung, die die Partnerkommunikation mit Leistungsträgern ausbauen möchten

Seminarziel In diesem Praxistag

- erarbeiten Sie gemeinsam in Kleingruppen mögliche Konzepte zur Optimierung und Schärfung Ihres Profils als professionellem touristischem Dienstleister
- tauschen Sie sich mit den anderen Teilnehmer/innen sowie Ihrem Referenten Florian Ax aus, mit welchen konstruktiven Argumenten Sie die Hemmschwellen sowie die negativen Einstellungen der Leistungsträger zu Ihnen reduzieren können
- entwickeln Sie dadurch einen authentischen, kompetenten Auftritt und setzen in Gesprächsbeispielen Ihre Ideen und Ziele um
- positionieren Sie sich und Ihre touristische Leistungen noch stärker mithilfe einer professionellen Strategie zur Partnerkommunikation

Seminarinhalt Sie haben ein außergewöhnliches touristisches Angebot, kreative Ideen, um den regionalen Tourismus mit seinen Leistungsträgern nach vorne zu bringen oder ein überzeugendes Projekt, um den Standort weiter zu stärken? Prima, das ist schon die halbe Miete!

Aber wissen auch Ihre Leistungsträger und Multiplikatoren, wie z. B.: Bürgermeister oder Stadträte davon? „Strategische Kommunikation“ heißt die andere Hälfte und bedeutet, die richtige Botschaft punktgenau in den relevanten Köpfen zu platzieren.

Außendarstellung und Außenwirkung – wer warum die Nase vorn hat

- „Tue Gutes und rede darüber“ – darum brauchen Sie Netzwerke, Partnerschaften und Öffentlichkeitsarbeit
- Das 1x1 der touristischen Partnerkommunikation – wie Ihre Kolleg/innen arbeiten und was Sie davon lernen können
- Aufbau und Pflege von internen und externen Multiplikatoren

So werden Sie zum Partner auf Augenhöhe

- Konstruktive Argumentation – Widerstände bei Leistungsträgern erfolgreich abbauen
- Das Geheimnis von USP – was Ihre Leistungen für den Leistungsträger und für die Region unverwechselbar macht
- „Ihr tut ja gar nichts“ – Krisen-PR: wie Sie in heiklen Situationen gezielt gegensteuern können
- Strategische Kommunikation konkret und praktisch – Beispiele und Baustellen aus der Praxis der Teilnehmer/innen



7.4.1

Praxis-Workshop: Konzepte und Strategien in der touristischen Öffentlichkeitsarbeit

- Von der Planung zum Konzept
- Zielgruppen: Wen will ich erreichen? Welche Bedürfnisse haben meine Partner?
- Ziele festlegen und Prioritäten setzen
- Möglichkeiten erfolgreicher Kooperationen nutzen:
 - ERFA-Gruppen
 - Tag der offenen Tür
 - Messen, wie z. B. ITB, RDA, Vakanz etc.
 - Touristische Events, wie z. B. Rhein in Flammen, Weinfeste etc.

Methodik Intensivtraining mit Impulsvorträgen, praxisorientierten Übungen in Kleingruppen, Diskussionen und Gedankenaustausch, konkrete Fallbeispiele mit praktischer Umsetzung

Referent/in Florian Ax

Dauer 9.00 Uhr–17.00 Uhr

Termin, Ort 23.02.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 15

7.4.2 Ressourcen schöpfen – Netzwerke schaffen – Regionalität auf Dauer prägen und sichern

Zielgruppe Fach- und Führungskräfte aus Tourismusbüros und kommunaler Verwaltung, die ihr „Netzwerken“ optimieren möchten

- Seminarziel** Sei erster, das Original, beweise es und bleibe es. Zweiter zu sein macht weniger Spaß.
- Schaffe ein Alleinstellungsmerkmal (USP)
 - Einrichten, leiten und in Gang halten kreativer Inntiativen
 - Hatten wir eine pfiffige Idee, sind erfolgreich und damit deutlich erkennbar, hängen sich die Mitbewerber an und schaffen ein „me-to-Produkt“. Wer will schon den Zweiten? In dieser Phase gilt es schon wieder ein Schrittchen weiter zu sein.
 - Ständig auf dem neuesten Stand zu sein: bedeutet ständige Marktbeobachtung, Trenderkennung Ressourcen der Region zu kennen.
 - Über den Tellerrand schauen, Netzwerken
 - Innen- und Außenmarketing „einfach machen“

- Seminarinhalt** Erfolge schaffen Wertschöpfung und Anerkennung für alle Beteiligten in der Wertschöpfungskette und fördern Optimismus und Schaffenskraft.
- Ständige Optimierung muss Berücksichtigung finden.
 - Anregungen, Optimierungsansätze sind als wichtige Bestandteile zur Weiterentwicklung zu schätzen.
 - Kritik ist eine Bewertung und als wertvoller Bestandteil zu achten, nicht als negative Feststellung am Vorhanden.
 - Kreativität, Netzwerke sind unverzichtbar zur Innovation.
 - Respektvoller fairer Umgang mit allen Anregungen und Ideen sicherterfolgreiche Zukunft. Pantä Rhei.

Methodik Anhand von Fallbeispielen erfolgreicher Ideen und Regionen erfahren Sie, wie im respektvollen Umgang miteinander das Thema Tourismus auf Dauer und mit Spaß erfolgreich umzusetzen ist.

Referent/in Erwin Schottler

Dauer 9.00 Uhr–17.00 Uhr

Termin, Ort 01.04.2015, Boppard

Hinweis Dieses ist ein „Aktiv-Seminar“. Daher bitte legere Freizeitkleidung, leichte Sport- oder Wanderschuhe sowie evtl. Regenschutz mitbringen.

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 194,22 €
Sonstige: 233,22 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 20

7.5 Tourist-Information/TourismusServiceCenter

7.5.1 Praxistraining für erfolgreiche Verkaufsgespräche in der Tourist-Information

Zielgruppe Speziell für Mitarbeiter/innen aus der Tourismusbranche, die an der Tourist-Information, in Welcome-Centern und Stadtverwaltungen arbeiten. Auch für Mitarbeiter/innen in anderen Dienstleistungsberufen oder im Reisebüro geeignet.

Seminarziel In diesem Intensivtraining

- lernen Sie anhand Ihrer Praxisbeispiele touristische Verkaufsgespräche mit einem guten ersten Eindruck optimal zu starten
- erfahren Sie Wichtiges zur Struktur und zur optimalen Steuerung erfolgreicher Verkaufsgespräche
- erhalten Sie von Ihrem Referenten Florian Ax leicht umsetzbare Tipps für die klare und transparente Präsentation der eigenen Produkte und Leistungen
- lernen Sie die Herausforderungen des Up- und Cross-Sellings sowie den Umgang mit Gruppenbuchern, Bus- sowie Reiseveranstaltern kennen
- erarbeiten Sie in Live-Übungen den überzeugenden Verkauf an preissensible Kunden
- gewinnen Sie mehr Sicherheit durch die Techniken der Einwandbehandlung
- erhalten Sie hilfreiche Formulierungen für den direkten Einsatz in der Praxis.

Seminarinhalt Selbstbewusst, sicher und souverän

- Emotionale, soziale und kommunikative Fähigkeiten des professionellen Verkäufers in der Tourist-Information
- Positive Ausstrahlung dank Produkt- und Leistungswissen
- Praxis-Check: Wie Sie Ihre Stärken richtig einsetzen und Ihre Verkaufskompetenz steigern

Überzeugende Kommunikation – zielorientierte Verkaufsgespräche am Counter und am Telefon

- Ohne Blickkontakt kein Kontakt! So verkaufen Sie überzeugend an Gäste und touristischen Gruppen
- Gestik und Mimik: Unterstützen Sie Ihre Botschaft durch Körpersprache
- Die Kunst des richtigen Zuhörens und Verstehens
- Fragetechniken richtig einsetzen
- Schachtelsätze, Worte des Zweifels, Weichmacher: so reden Sie sich um Kopf und Kragen

Erfolgsfaktoren für touristische Verkaufsgespräch

- Touristische Angebote unterbreiten und den Kundennutzen aufzeigen
- Up- und Cross-Selling-Angebote gezielt anbieten und Umsätze nachhaltig steigern
- Herausforderungen im touristischen Verkauf – Messe Gäste, Busgruppen und Paketveranstalter
- Gegenargumente und Kaufhindernisse geschickt überwinden
- Praxis-Check: Typische Verkaufssituationen aus dem touristischen Alltag



7.5.1

Anwendung der Techniken in der Praxis

- Ziel- und Umsetzungsplanung der Trainingsinhalte in die berufliche Praxis
- Individuelles Feedback zu Ihren persönlichen Gesprächssimulationen
- Ihr Plus: Hilfreiche Formulierungen und Checklisten für den Praxiseinsatz

Methodik Intensivtraining mit Impulsvorträgen, praxisorientierten Übungen in Kleingruppen, Diskussionen und Gedankenaustausch, konkreten Fallbeispielen mit praktischer Umsetzung

Referent/in Florian Ax

Dauer 9.00 Uhr–17.00 Uhr

Termin, Ort 09.02.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 10

7.5.2 Kleider machen Leute – Farben können mehr

Zielgruppe Mitarbeiterinnen aus dem Tourismus-Bereich mit direktem Kundenkontakt

Seminarziel Sie erfahren an diesem Tag, welche Wirkungen Farben auf Ihr Erscheinungsbild, Ihre Stimmung und somit Ihre Besucher haben.

- Meine Wirkung auf mein Gegenüber
- Welche Farben unterstreichen meinen Typ?

Wussten Sie, dass die Farbe Rot bei Ihren Kunden Aggressionen auslösen kann oder die Farbe Gelb ein Lächeln auf ihre Lippen zaubert?

Sie nehmen Ihren persönlichen Farb- und Styleguide mit, den Sie sich an diesem Tag erarbeiten.

Seminarinhalt Wir erkunden Ihre Lieblingsfarben.

Welche Bedeutung haben Farben bei der Fremd- und Selbstwahrnehmung?

Wirkung der einzelnen Farben auf Ihr Erscheinungsbild

Welche Farben stehen mir zu Gesicht?

Beratung über den gezielten Einsatz von Farben

Persönlicher Farb- und Styleguide

Methodik Quickfarbanalyse, Erfahrungsaustausch, Farb- und Styling-Beratung, Erarbeitung des persönlichen Farb- und Styleguides.

Referent/in Stephanie Ress

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 14.09.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 197,22 €
Sonstige: 236,22 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 8

7.5.3 Crashkurs Englisch für Mitarbeiter/innen von Touristeninformationen

Zielgruppe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die gerne ihre wenigen Grundkenntnisse aufpolieren und damit wieder ins Englischlernen einsteigen möchten. Sie sollten lang zurückliegende Kenntnisse haben oder etwa 2 bis 4 Jahre Englischunterricht an der VHS. (Falls nötig, können Sie sich telefonisch von der Seminarleiterin einstufen lassen.)

Seminarziel Sie können sich nur schlecht verständlich machen, wenn internationale Gäste vor Ihnen stehen? Sie verweisen gerne auf die vorhandenen englischsprachigen Broschüren? Sie beantworten wenn überhaupt englischsprachige E-Mails nur mit großer Mühe?

Dieser Crashkurs entführt Sie in die englische Sprache. Wir üben spielerisch ein wenig Grammatik, Wortschatz und Sprechfähigkeit und spielen typische Situationen im Alltag einer Touristeninformation durch. Ihre persönlichen Wünsche können im Seminarverlauf berücksichtigt werden, sofern Sie diese bis vier Wochen vor Seminartermin über die TourismusAkademie an die Referentin richten. Sie erhalten ein umfangreiches Skript, das Ihnen auch in der Zukunft helfen wird. Der Kurs soll als Wiedereinstieg zum weiteren Sprachenlernen dienen.

Seminarinhalt Folgende Themen können im Kurs geübt werden:

- Grammatik: Vergangenheit, Gegenwart, Zukunft
- Begrüßung von Kunden und Besuchern
- Fragen und Antworten, Reservierungen, Änderungen, Storno
- Zahlungsvorgang
- Zahlen, Daten, Wegbeschreibungen
- Empfehlungen geben, Sehenswürdigkeiten der Region
- Wortschatz der Touristikbranche
- auf Englisch telefonieren
- Mini E-Mail-Schulung

Methodik Multisensorisch, praktisch, spielerisch, teilnehmerfokussiert

Referent/in Nicole Tomberg

Dauer 2 Tage

Termin, Ort 14.04.–15.04.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 397,44 €
Sonstige: 475,44 €
Unterkunft wird nicht angeboten.
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 12

7.5.4 Englisch-Konversation für Mitarbeiter/innen der Touristikbranche

Zielgruppe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die gerne ihr bereits vorhandenes gutes Grundwissen in Englisch professionalisieren möchten. Sie sollten gute Kenntnisse haben und bereits auf Englisch mit Gästen kommunizieren können (etwa Niveau des Realschulabschlusses). Es geht um die Verfeinerung Ihrer vorhandenen Sprachkenntnisse. (Falls nötig, können Sie sich telefonisch von der Seminarleiterin einstufen lassen.)

Seminarziel Sie können sich verständlich machen, wenn internationale Gäste vor Ihnen stehen, möchten jedoch typische Fehler ausmerzen und auch komplizierte Sachverhalte erklären können? Sie schreiben bereits englischsprachige E-Mails und möchten diese perfektionieren? Sie möchten lernen, wie man gekonnt und diplomatisch auf Englisch mit einer Beschwerde umgeht?

In diesem Crashkurs üben Sie typische Situationen im Alltag z. B. einer Touristeninformation mit internationalen Gästen. Außerdem üben Sie die Konversation in vielen verschiedenen Bereichen, um allgemein Ihr Sprachgefühl und Ihr Vokabular zu verbessern. Eine kleine Grammatikwiederholung nach Bedarf rundet das Seminar ab. Ihre persönlichen Wünsche können berücksichtigt werden, sofern Sie diese mindestens drei Wochen vorab über die TourismusAkademie der Referentin bekanntgeben.

Seminarinhalt Folgende Themen werden im Kurs geübt:

- Smalltalk, Tabus, Themen, allgemeine Konversation, Redemittel
- Interkulturelles, Höflichkeit und Diplomatie
- auf Englisch telefonieren und E-Mails
- Konflikte, Reklamationsmanagement
- Anfragen, Angebote, Reservierungen, Storno
- Wiederholung schwieriger Grammatik, typische Fehler
- Wortschatzerweiterung allgemein und Fachvokabular

Methodik Multisensorisch, praktisch, spielerisch, teilnehmerfokussiert

Referent/in Nicole Tomberg

Dauer 2 Tage

Termin, Ort 21.04.-22.04.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 397,44 €
Sonstige: 475,44 €
Unterkunft wird nicht angeboten.
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 10

7.5.5 Interkulturelle Begegnungen im TourismusServiceCenter

Zielgruppe	Mitarbeiterinnen/MitarbeitervonVerkehrsämternundTourist-Informationen
Seminarziel	<p>Die Grundlage Ihrer Arbeit ist die Ansprache neuer Gäste und die Pflege bestehende Kontakte. Manchmal fühlt sich ein ausländischer Gast als Störfaktor des alltäglichen Ablaufes, anstatt im Mittelpunkt zu stehen.</p> <p>Wertschätzung gegenüber den Besuchern, die Erfüllung Ihrer Wünsche sowie das qualifizierte Beratungsgespräch in einer kundenorientierten Weise. Nichts bleibt positiver in Erinnerung als ein freundliches Gespräch – und der Ton macht die Musik.</p> <p>Die Arbeit mit ausländischen Gästen ist Beziehungsarbeit und erfordert besonderes Feingefühl und Sensibilität.</p>
Seminarinhalt	<p>Kennen Sie Ihre Gäste und deren Bedürfnisse?</p> <p>Interkulturelle Kompetenz, mehr Wertschätzung für die Gäste</p> <p>Welches Wissen über die Besonderheiten der Herkunftsländer ist erforderlich?</p> <p>Erwartungshaltung der ausländischen Gäste – Qualität aus Besuchersicht</p> <p>Gastfreundlichkeit – die Visitenkarte eines touristischen Urlaubszielortes;</p> <p>Erfolgsfaktor Besucherzufriedenheit: Warum sind Dienstleistungshandeln und Denken nicht einfach?</p> <p>Wie sehen wir uns, wie werden wir von außen wahrgenommen</p> <p>-Präsentation der eigenen Person, der touristischen Region und ihrer Produkte.</p> <p>Der ausländische Gast und die Kommunikation – Besonderheiten im Beratungsgespräch</p>
Methodik	Neben Informationsweitergabe/Input wird praxisorientiert in Kleingruppen gearbeitet.
Referent/in	Angelika Kindt
<hr/>	
Dauer	9.30 Uhr–16.00 Uhr
Termin, Ort	31.03.2015, Boppard
Gebühr	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 213,22 € Sonstige: 273,12 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
Anmeldeschluss	1 Monat vor Seminarbeginn
Teilnehmerzahl	10

7.6 Sonstiges

7.6.1 So tickt Kommunalverwaltung

Zielgruppe Mitarbeiterinnen/MitarbeitervonVerkehrsämternundTourist-Informationen

Seminarziel Kommunalpolitik und Kommunalverwaltung sind spannend. Sie haben aber ihre eigenen Abläufe und Strukturen. Diese müssen Sie kennen, um Entscheidungen – auch in Ihrem Sinne – beeinflussen zu können. Dazu braucht es nicht nur Fingerspitzengefühl. Einflussnahme setzt immer voraus, an den richtigen Stellschrauben „zu drehen“. Dazu muss man Zusammenhänge kennen und erkennen. Wir zeigen Ihnen, welche Zusammenhänge gegeben und zu beachten sind. Nutzen Sie diese Chance. Der Referent geht auf Ihre eigene Situation ein.

Seminarinhalt Strukturen, Zuständigkeiten, Abläufe in Kommunalverwaltung und Kommunalpolitik

Methodik Vortrag, Diskussion

Referent/in Burkhard Höhle

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 07.12.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 10

7.6.2 Datenschutz für Touristiker

Zielgruppe Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen

Seminarziel Kenntnis der datenschutzrechtlichen Grundlagen für die Verarbeitung personenbezogener Daten in Tourismus-Stellen. Kenntnis der entsprechenden Anforderungen bei der Gestaltung von Internet-Angeboten und der Nutzung Sozialer Netzwerke.

Seminarinhalt **Teil I**

- Welche datenschutzrechtlichen Anforderungen sind bei der Verarbeitung personenbezogener Daten in Tourismus-Stellen zu beachten?
- Wie ist mit den Daten aus Anfragen, Buchungen usw. zu verfahren?
- Unter welchen Voraussetzungen dürfen Daten aus der Arbeit der Tourismus-Stellen an Dritte (z. B. Hotels, Veranstalter etc.) weitergegeben werden?
- Wann sollte ich welche Datenschutzhinweise vorsehen?

Teil II

- Welche Anforderungen kommen bei der Gestaltung von Internet-Angeboten zum Tragen?
- Unter welchen Voraussetzungen dürfen die Zugriffe auf Tourismus-Webseiten ausgewertet werden?
- Was gilt es bei der Nutzung Sozialer Netzwerke zu beachten?

Methodik Vortrag, Fallbeispiele, Übungen

Referenten/innen Helmut Eiermann
Michael Smolle

Dauer 9.30 Uhr–16.00 Uhr

Termin, Ort 27.10.2015, Boppard

Gebühr Mitglieder Kommunal-Akademie, THV
und Landesverwaltung RP: 144,22 €
Sonstige: 183,12 €
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldeschluss 1 Monat vor Seminarbeginn

Teilnehmerzahl 10

Ergänzende Seminare aus dem Fortbildungsprogramm 2015

Viele weitere interessante und hilfreiche Seminarthemen für Ihre Arbeit finden Sie in unserem Fortbildungsprogramm 2015, z. B.:

- 1.1.40** Burnout erkennen und überwinden – raus aus der Burnout-Spirale
- 1.2.1** Rhetorik – Grundkurs
- 1.2.3** Crashkurs Gesprächsführung – die wichtigsten Techniken und Regeln für gute Kommunikation
- 1.2.4** Kommunikationstraining für Mitarbeiter/innen in publikumsintensiven Bereichen
- 1.2.5** Überzeugend argumentieren
- 1.2.8** Besser telefonieren – mehr Servicequalität am Telefon
- 1.3.4** So bewältigen Sie Stress und Ärger im Publikumskontakt – Strategien zur Konfliktbewältigung
- 1.3.5** Umgang mit schwierigen Zeitgenossinnen und Zeitgenossen, „Querulantinnen“ und „Querulanten“ und Situationen
- 1.3.6** „Ganz ruhig bleiben...!“
Konfliktmanagement am Telefon
- 1.4.3** Effizienzsteigerung im Büro
- 1.4.6** Mit Mindmaps kreativ und effizient planen, strukturieren und Ideen entwickeln
- 1.4.11** Kreatives Gedächtnistraining
- 1.4.12** Rationelle Lesetechniken – Schneller lesen, mehr behalten
- 1.4.14** Moderne Briefgestaltung – Korrespondenztraining
- 1.4.16** Souveränes Präsentieren leicht gemacht
- 1.4.17** Überzeugen und sicheres Auftreten mit Körpersprache
- 1.4.23** Veranstaltungsmanagement – Der Weg ist das Ziel!
- 1.4.25** Einführungskurs Work-Life-Balance – Lebensqualität und Arbeitseffizienz nachhaltig verbessern und erhalten
- 1.4.26** Stressbewältigung und -prophylaxe – Wege zu mehr Gelassenheit und Effizienz
- 1.4.29** Gesund am Arbeitsplatz – Schmerzfrei am PC mit Bodycoaching

- 1.4.30** Gesund am Arbeitsplatz – Mehr Leichtigkeit im Büroalltag mit Bodycoaching
- 3.1.17** iPad-Starter-Seminar – Das Büro in der Aktentasche
- 3.1.18** Facebook, Twitter, iPhone, Blog... moderne Kommunikationsmittel sinnvoll nutzen
- 3.1.22** Microsoft Outlook – Grundlagenkurs
- 3.1.23** Microsoft Word – Grundlagenkurs
- 3.1.24** Microsoft Excel – Grundlagenkurs
- 3.1.25** Microsoft PowerPoint – Grundlagenkurs
- 3.1.26** Microsoft Project – Grundlagenkurs
- 3.1.30** Moderne und rechtssichere Gestaltung von Amtsblatt, Homepage und Druckerzeugnissen
- 3.3.2** Nie mehr Redeangst und Lampenfieber... ein Rhetorik-/Gesprächskurs speziell für Frauen
- 3.3.3** Konfliktmanagement für Frauen – gekonnt jonglieren mit kleinen und großen Konflikten
- 3.3.5** Stark verhandeln und souverän Entscheidungen treffen
- 3.5.69** Der Fremdenverkehrsbeitrag – Rechtsprechungsreport
- 3.5.70** Der Fremdenverkehrsbeitrag – Kommunalwerkstatt
- 4.1.5** Europäische Fördermittel für Kommunen – Grundlagenseminar
- 4.1.6** Europäische Fördermittel für Kommunen – Praxisseminar
- 4.2.1** Sponsoring in der öffentlichen Verwaltung
- 4.3.1** Interkulturelle Kompetenz
- 4.3.2** Interkulturelle Kommunikation
- 6.1.26** Grundlagen und aktuelle Probleme des Marktwesens

Unsere Coaching-Angebote

Sehr oft geschieht Veränderung und Entwicklung erst dann, wenn wir Abstand gewinnen, uns und unser Umfeld neu in den Blick nehmen und von neutralen Gesprächspartnern Feedback erhalten. In diesem Zusammenhang kann ein „Blick von außen“ angesichts immer wieder auftretender besonderer Herausforderungen im beruflichen Alltag hilfreich sein, die eigenen Sicht- und Handlungsweisen bewusst anzuschauen und sich dadurch zu völlig neuen Lösungsansätzen oder Denkweisen motivieren zu lassen.

Coachings ermöglichen und Führungskräften, wieder Zugang zu ihren eigenen Ressourcen und Potenzialen zu finden, Entlastung zu erfahren, den eigenen Handlungsspielraum zu erweitern und neue Perspektiven zu entwickeln.

Coaching kann sowohl als Einzelcoaching als auch als Team- oder Projektcoaching erfolgen. Unsere erfahrenen und kompetenten Coaches begleiten, unterstützen und beraten Sie oder Ihr Team ganz nach Ihrem Bedarf und Ihren Bedürfnissen.

Einzelcoaching

- für die eigene Persönlichkeitsentwicklung und Karriere, z. B. bei der Übernahme von Führungsaufgaben
- bei neuen kommunalpolitischen Herausforderungen, z. B. der Übernahme einer neuen Aufgabe
- bei schwierigen Führungssituationen
- bei Interessensgegensätzen Bürger/innen, Verwaltung oder Ratsmitgliedern

Team- und Projektcoaching

- zur Entwicklung von Teamfähigkeit und Zusammenhalt; Förderung der Zusammenarbeit und Kommunikation
- als Unterstützung bei Veränderungsprozessen und dem angemessenen Umgang mit den oft daraus resultierenden Widerständen
- in akuten Projektkrisen

Wir informieren und beraten Sie gerne.

Ihre Ansprechpartnerin:

Carola Notter

Telefon (0 61 31) 23 98-5 40

notter@akademie-rlp.de

Impressum

Herausgeber:

Kommunal-Akademie Rheinland-Pfalz e.V.

Vereinsregisternummer: Amtsgericht Mainz, 14 VR 2478

Vorsitzender: Ernst Walter Görisch

Geschäftsführer: Winfried Manns

Gestaltung: neyDesign, Koblenz

Bildnachweise Titelseite:

Jan Kraege (Villa Belgrano),

Dominik Ketz (Reichsburg Cochem)

Datenbankproduktion:

ISONA Services GmbH, Dienheim

SCS Software, Veitshöchheim

Automatisierte Herstellung und Druckvorstufe:

Mayart GmbH, Ingelheim

Druck und Verarbeitung:

Schmidt printmedien GmbH, Ginsheim-Gustavsburg

Seminaranmeldung

Einfach und schnell im Internet anmelden:
www.TourismusAkademie-rlp.de

Wenn die Anmeldung im Internet nicht möglich ist,
verwenden Sie bitte dieses Formular.

Einsenden an

Kommunal-Akademie Rheinland-Pfalz e.V.
Rheinallee 55, 56154 Boppard
Telefax (0 61 31) 23 98-95 40
notter@akademie-rlp.de

Name der Verwaltung _____

Seminar Nr. _____

am bzw. von – bis _____

möchten wir als **Vor-Ort-Seminar** buchen.

wir melden **folgende Teilnehmerin/folgenden Teilnehmer** an:

Vor-, Zuname _____

Funktion _____

Dienstanschrift _____

Telefon, E-Mail _____

.....
Die im Programmheft abgedruckten Teilnahmebedingungen werden anerkannt.

Ort, Datum _____

Unterschrift _____

Seminaranmeldung

Einfach und schnell im Internet anmelden:
www.TourismusAkademie-rlp.de

Wenn die Anmeldung im Internet nicht möglich ist,
verwenden Sie bitte dieses Formular.

Einsenden an

Kommunal-Akademie Rheinland-Pfalz e.V.
Rheinallee 55, 56154 Boppard
Telefax (0 61 31) 23 98-95 40
notter@akademie-rlp.de

Name der Verwaltung _____

Seminar Nr. _____

am bzw. von – bis _____

möchten wir als **Vor-Ort-Seminar** buchen.

wir melden **folgende Teilnehmerin/folgenden Teilnehmer** an:

Vor-, Zuname _____

Funktion _____

Dienstanschrift _____

Telefon, E-Mail _____

.....
Die im Programmheft abgedruckten Teilnahmebedingungen werden anerkannt.

Ort, Datum _____

Unterschrift _____



**Qualifikation und Qualität sind schlagende Argumente
im Wettbewerb um den Gast.**

Sie als Touristikerinnen und Touristiker benötigen fundierte Informationen über aktuelle Themen und Trends. Dafür wurde das Seminarprogramm durch neue Themen und neue Referenten ausgebaut. Nutzen auch Sie jetzt die Chance, sich selbst und Ihre Tourismusregion weiter zu entwickeln.

Die TourismusAkademie liefert Ihnen dieses Wissen:
Kompetent, kompakt, konzentriert und mit Tiefenschärfe!
Herzlich willkommen! Wir freuen uns auf Sie!

www.TourismusAkademie-rlp.de