

## Kontaktformular

- Ich interessiere mich für ein Seminar „Service-Fachkraft Tourist-Information (IHK)“ und bitte um Zusendung von Unterlagen an folgende Adresse:

\_\_\_\_\_  
Name des Unternehmens

\_\_\_\_\_  
Ansprechpartner

\_\_\_\_\_  
Straße

\_\_\_\_\_  
PLZ, Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

### Bitte per Post oder Fax zurück an:

Gastronomisches Bildungszentrum Koblenz e.V.  
Eine Bildungseinrichtung der Industrie- und  
Handelskammer Koblenz  
**Hotelmanagement-Akademie**  
Hohenfelder Straße 12  
56068 Koblenz  
Tel.: 0261/30489-30  
Fax: 0261/30489-34  
ochs@gbz-koblenz.de

## Zertifikat

Das Seminar endet mit einer viertelstündigen Präsentation in Zweiergruppen zu einer Projektarbeit im Rahmen der persönlichen Tätigkeit und der Seminarinhalte am sechsten Seminartag. Nach erfolgreichem Bestehen der Prüfung erhalten Sie das Zertifikat „Service-Fachkraft Tourist-Information (IHK)“.



## Organisation und Ansprechpartner

Die Organisation der Seminare „Service-Fachkraft Tourist-Information (IHK)“ erfolgt in Kooperation mit der Arbeitsgemeinschaft der IHKs in Rheinland-Pfalz.



Ihre Ansprechpartnerin ist Frau Irina Ochs in der Hotelmanagement-Akademie (HMA).

Tel. 0261/30489-30  
E-Mail: ochs@gbz-koblenz.de

## Termine und Kosten

**Modul 1:** 21. und 22. November 2011  
**Modul 2:** 28. und 29. November 2011  
**Modul 3:** 05. und 06. Dezember 2011

Die Lehrgangsgebühr beträgt  
810,- Euro pro Person.



**SERVICE-FACHKRAFT  
TOURIST-INFORMATION  
(IHK)**



Der THV hat in Zusammenarbeit mit den Industrie- und Handelskammern ein sechs-tägiges Seminarprogramm aufgelegt, das sich an die Praktiker der Tourist-Informationen richtet. Folgende Inhalte werden dabei vermittelt:

#### **1. Kundenorientierung und Kundenbindung**

Selbst erfahrenen Mitarbeitern fällt es oft schwer, sich vom Angebotsdenken zu lösen und sich ganz auf den Bedarf des Kunden und Gastes einzustellen. Deshalb geht es zu Beginn der Seminarreihe zunächst um die Grundlagen: Wer hat welche Interessen, welche Ziele verfolgt die Beratung der Kunden, was sind die Kundenerwartungen, wie kann durch das richtige Erkennen der Kundenwünsche der Umsatz für die Tourist-Information und die Tourismuswirtschaft gesteigert werden?

#### **2. Zeitmanagement**

In vielen Tourist-Informationen leidet die Servicequalität unter einer zu dünnen Personalausstattung. Die Flut von Aufgaben macht es fast unmöglich, sich Zeit für die Erfüllung individueller Gästebedürfnisse zu nehmen. Daher gilt es, den Umgang mit der knappen Ressource Zeit so effizient wie möglich zu gestalten.

#### **3. Gesprächsführung und Auftreten am Counter**

Das persönliche Gespräch mit dem Kunden und Gast und die geschaffene Atmosphäre sind entscheidende Faktoren, damit sich der Kunde wohl fühlt. Daher soll vermittelt werden, wie man stilvoll und sicher auftritt und das Kundengespräch persönlich und angenehm gestaltet.

#### **4. Umgang mit Kommunikationsmitteln: E Mail, Brief, Telefon**

In diesem Block sollen Fertigkeiten im Umgang mit den relevanten Kommunikationsmitteln für den Kontakt mit dem Gast vermittelt werden, der nicht persönlich am Counter steht. Denn die Beherrschung der Technik ist Grundlage für eine überzeugende Serviceleistung.

#### **5. Beschwerdemanagement**

In Zeiten, in denen Qualitätsmanagement zur Selbstverständlichkeit wird, sollte das Thema Beschwerdemanagement längst bekannt sein – aber: In der Praxis stellen sich immer wieder neue Fragen. Und die Rolle der Tourist-Informationen ist im Wandel. Welche Strategie sollen Tourist-Informationen heute beim Beschwerdemanagement verfolgen und wie diese praktisch umsetzen?

#### **6. Zeitgemäßer Werbemittelleinsatz**

Brauchen wir noch Prospekte oder reicht demnächst der Internetauftritt? Wie viel Material wollen Prospektanfrager wirklich? Und wie kann die Fülle der Informationen am besten den verschiedenen Kanälen und Einsatzzwecken zugeordnet werden – natürlich bei geringstmöglichen Kosten und höchstmöglichem Kundennutzen.

Diese Fragen sollen auf Basis neuer Daten zum Informations- und Buchungsverhalten der Gäste und praktischer Erfahrungen diskutiert und beispielhafte Lösungen erarbeitet werden.



**Antwort**

Gastronomisches Bildungszentrum Koblenz e.V.  
Eine Bildungseinrichtung der  
Industrie- und Handelskammer Koblenz  
**Hotelmanagement-Akademie**  
Hohenfelder Straße 12  
56068 Koblenz