

# **OFFENE SCHULUNGEN 2020**

Waltraud Rieser-Herrnhofer

überarbeitet 5. Februar 2020

## **SCHULUNGSREIHE 2020**

### **Art der Veranstaltung**

Schulungen welche der Aus- und Weiterbildung dienen

### **Dauer**

Tages Schulungen: jeweils von 09:00 – 17:00 Uhr

Halbtages Schulungen: jeweils von 09:00 – 13:00 Uhr

### **Zielgruppe**

Mitarbeiter der Abteilungen Front Office & Reservierung, Revenue Management, Bankett, Sales & Marketing

### **Teilnehmeranzahl**

Min. 6 Personen – max. 12 Personen pro Termin

### **Ort**

Seminarhotel Wien

je nach Nachfrage auch gerne in den Bundesländern

### **Vorteile der Schulungen bei Hotel & Tourism Solutions**

- Durchführungsgarantie ab 6 Teilnehmer
- Kleingruppen – daher optimale Wissensübermittlung
- Kein Zeit- und Wissensverlust durch nachhaltige sofortige Umsetzung
- **Wir schulen was wir täglich tun** – langjährige Erfahrung der Trainer in den Bereichen Sales, Reservierung, Revenue, Bankett & Front Office

## **Preis pro Schulung**

EUR 430,00 pro Teilnehmer für ein-tägige Schulungen  
EUR 630,00 pro Teilnehmer für 1 ½-tägige Schulungen  
EUR 860,00 pro Teilnehmer für zwei-tägige Schulungen

Keine Ermäßigung

- ➔ Anmeldeschluss: 2 Wochen vor Schulungsbeginn

## **Inklusiveleistungen**

- ➔ Schulung inkl. Pausenverpflegung, Getränke & Mittagessen
- ➔ Schulungsunterlagen
- ➔ Schulungszertifikat

## **Stornobedingungen**

- ➔ Stornierungen der Schulung werden ausschließlich in schriftlicher Form entgegen genommen und sind bis 4 Wochen vor Schulungsbeginn kostenlos. 4 – 2 Wochen vor dem Schulungsdatum werden 50% in Rechnung gestellt. Für kurzfristige Schulungen berechnen wir 100% der Schulungskosten.
- ➔ Namensänderungen sind bis 2 Tage vor Schulungsdatum möglich

## **Rechnungslegung**

- ➔ Alle Preise sind exklusive Umsatzsteuer
- ➔ Die Rechnungslegung erfolgt unmittelbar nach der Anmeldung – zahlbar sofort ohne Abzüge
- ➔ Eventuelle Ermäßigungen werden von uns bei der Rechnungslegung berücksichtigt

## **Einführung in das Yield- und Revenue Management**

Neben der Bewusstseinsbildung – was ist Revenue Management? – dient das Seminar vor allem dem Verständnis der Kennzahlen.

Gemeinsam erstellen wir einen ersten Leitfaden zur Umsetzung von Yield & Revenue Management um eine optimale Kapazitäten Auslastung zu erreichen und den Ertrag zu maximieren.

### **Inhalte**

- Grundlage und Geschichte des Revenue Management
- Fachbegriffe
- Analysen, Statistiken, Reports und Vorbereitung
  - ✓ Mitbewerberanalyse
  - ✓ Preisanalysen
  - ✓ Benchmarking
  - ✓ Bewertungen
  - ✓ Marktsegmentierung
- Produkt & Preisstruktur
  - ✓ Best Available Rates/Dynamic Pricing
  - ✓ Zimmerkategorien
- Überbuchungsstrategien
- Revenue Strategien
- Ratenparität
- Fallbeispiele & Übungen

### **Methoden**

Theoretischer Input, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, interaktive und praktische Übung

Dauer: 1,5 Tage

Termin: 30.-31. März 2020, 24.-25. September 2020

## Verkaufstraining Hotelsales

Sie wollen Ihren Kundenstock im Bereich Geschäftsreisen und MICE erweitern oder Kundentermine für ihre nächste Verkaufsreise oder Fachmesse vereinbaren – gehen Sie professionell an die Sache heran! Gemeinsam erarbeiten wir einen Gesprächsleitfaden und üben das telefonische Verkaufsgespräch anhand von Rollenspielen. Sie lernen wie man Angebote attraktiv präsentiert und effektive persönliche Termine vereinbart.

### Inhalte

- Gemeinsames Verständnis „Verkauf“
  - ✓ Menschen kaufen keine Produkte oder Dienstleistungen
- Herausforderung Telefongespräch
  - ✓ Stimme und Sprache
- Zielgruppenspezifische Unterschiede in der Kommunikation
- Das ideale Verkaufsgespräch
  - ✓ Planung und Zielsetzung
  - ✓ Ablauf von der Begrüßung bis zum Abschluss/ bis zur Terminvereinbarung
  - ✓ Positionierung
  - ✓ Bedürfnisanalyse/Motivansprache
  - ✓ Gesprächshürden – Einwandbehandlung – wie verwandle ich ein NEIN in Zustimmung
  - ✓ Fragetechniken
- Marktrecherche
- Erarbeitung Gesprächsleitfaden
  - ✓ anhand von praxisbezogenen Beispielen
- Das persönliche Verkaufsgespräch
- Follow Up
- Tipps und Tricks
- praktische Umsetzung und Übungen in Form von Rollenspielen

### Methoden

Theoretischer Input, Selbst-Reflexion, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, interaktive und praktische Übung in Form von Rollenspielen

Dauer: 1,5 Tage

Termin: 16.-17. April 2020, 15.-16. Oktober 2020

## Revenue Management & E-Commerce

Gemeinsam optimieren wir Ihre täglichen Entscheidungsprozesse, um das „richtige“ Zimmer, zum „richtigen“ Preis, zum „richtigen“ Zeitpunkt im „richtigen“ Vertriebskanal zu verkaufen.

Wir wenden uns mit diesem Seminar an Absolventen des Seminars „Einführung in das Yield- und Revenue Management“ und an Revenue-Management Praktiker.

### Inhalte

- Preisstruktur und Preisstrategien
- Dynamic Pricing
- Preismodelle der Hotelvertriebspartner (brutto/netto)
- Displacement Analysen
- Kostenanalyse
- E-Commerce/ Onlinevertrieb – welche Möglichkeiten gibt es
  - OTA, GDS, ADS
  - Meta Search Engines
  - Suchmaschinen
  - Channel Manager Software
  - Website
  - Social Media
- Fallbespiele & Übungen

### Methoden

Theoretischer Input, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, interaktive und praktische Übung

Dauer: 1 Tag

Termin: 19. Juni 2020, 13. November 2020

## **Aktiver Telefonverkauf in der Reservierung**

Gerade in Zeiten der Online-Reservierung ist es essentiell unseren potentiellen Gästen und Kunden professionell entgegen zu treten.

Der erste Eindruck zählt – die ersten 3 Sekunden entscheiden über einen positiven Verlauf unseres Telefongesprächs. Durch aktives Zuhören und einer gezielten Fragestellung erfahren wir die Bedürfnisse des potentiellen Gastes. Wir können ihm das passende Angebot stellen und haben die richtigen Argumente, falls mal doch Einwände kommen.

### **Inhalte**

- allgemeine Abläufe und Standards für das Reservierungsangebot
- Herausforderung in der Kommunikation
  - ✓ Stimme und Sprache
- Verhalten am Telefon
  - ✓ Wirkung der Persönlichkeit
- Anforderungen der Kunden/Gäste an den Reservierungsmitarbeiter
- Das ideale Reservierungsgespräch
  - ✓ Von der Begrüßung bis zur Buchung
  - ✓ Positionierung
  - ✓ Bedürfnisanalyse - Erkennen des Nutzens für den Kunden/Gäste
  - ✓ Gesprächshürden – Einwandbehandlung – wie verwandle ich ein NEIN in Zustimmung, Entwicklung eines Argumentationsrasters
  - ✓ Fragetechniken
- Reservierungsstraße
  - ✓ Gemeinsame Erstellung eines Leitfadens
- Tipps & Tricks
- praktische Umsetzung und Übungen

### **Methoden**

Theoretischer Input, Selbst-Reflexion, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, interaktive und praktische Übung in Form von Rollenspielen

Dauer: 1,5 Tage

Termin: 2.-3. Juli 2020

## **Professioneller Veranstaltungs- und Bankettverkauf**

Wie schaffe ich es den potentiellen Kunden von meiner Location/meinen Seminarräumen zu überzeugen? Gemeinsam entwickeln wir neben einem Argumentationsraster einen Gesprächsleitfaden als Hilfestellung für zukünftige Verkaufsgespräche. Optimieren Sie ihren Veranstaltungsumsatz mit Struktur im Gespräch.

### **Inhalte**

- gemeinsames Verständnis „MICE“
- Anforderungen der Kunden/Gäste
- Die Kundencharaktere
- Herausforderung in der Kommunikation
  - ✓ Stimme und Sprache
- Verhalten am Telefon
  - ✓ Wirkung der Persönlichkeit
- Das ideale Verkaufsgespräch
  - ✓ Von der Begrüßung bis zur Buchung
  - ✓ Positionierung
  - ✓ Bedürfnisanalyse - Erkennen des Nutzens für den Kunden
  - ✓ Gesprächshürden - Argumentationsraster
- Preisgespräch im Veranstaltungsverkauf
- Erstellung eines Gesprächsleitfaden
- Follow Up Gespräch
- Tipps & Tricks
- praktische Umsetzung und Übungen

### **Methoden**

Theoretischer Input, Selbst-Reflexion, Einzel- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch, interaktive und praktische Übung in Form von Rollenspielen

Dauer: 1,5 Tage

Termin: 26.-27. November 2020

## **Schulungstermine 2020**

### **Einführung in das Yield- und Revenuemanagement**

Wien: 30.-31. März 2020

Wien: 24.-25. September 2020

### **Verkaufstraining Hotelsales**

Wien: 16.-17. April 2020

Wien: 15.-16. Oktober 2020

### **Revenue Management & E-Commerce**

Wien: 19. Juni 2020

Wien: 13. November 2020

### **Aktiver Telefonverkauf in der Reservierung**

Wien: 2.-3. Juli 2020

### **Professioneller Veranstaltungs- und Bankettverkauf**

Wien: 26.-27. November 2020