



SEMINARE 2019

- Inhouse-Schulungen
- Verkauf & Vertrieb
- Recht & Steuern
- Personal- & Führungskräftetraining
- Marketing & Digitalisierung



Über 160 Termine in Berlin,
Hamburg, Frankfurt, München
und im Ruhrgebiet.
Alle aktuellen Termine auf:
www.driv-seminare.de

Erfahren Sie in unserer Übersicht mehr über unsere Seminarangebote, welche wir auch als Inhouse-Schulungen anbieten können. Haben Sie Interesse an einer Weiterbildung? Dann wenden Sie sich gerne an seminare@driv-service.de, kontaktieren uns über unser Kontaktformular auf www.driv-seminare.de oder unseren Projektverantwortlichen Benjamin Rollin persönlich:



Benjamin Rollin
T 030 300 2 300 71
seminare@driv-service.de



Mit freundlicher Unterstützung von



INHALTSVERZEICHNIS

Inhouse-Schulungen	4
Verkauf & Vertrieb	6
Kundenanfragen in Buchungen umwandeln	
Telefontraining – Richtiges Verhalten am Telefon im Kundendienst	
Reklamationsmanagement – Souverän mit Reklamationen und Beschwerden im Kundendienst umgehen	
Grenze, Visum bitte! – Wie Sie erfolgreich und einfach ein Visum beantragen	
Recht & Steuern	8
EU-Datenschutzgrundverordnung – Ein Jahr nach der Umsetzung (Praxisworkshop)	
Steuerrecht für Touristiker – Ein Leitfaden für Reisebüros oder Reiseveranstalter	
Steuerrecht für Touristiker – Ein Leitfaden für Unternehmen, die sowohl Vermittler als auch Veranstalter sind	
Aktuelles Rechtswissen auf Basis des neuen EU-Pauschalreiserechts	
Reisen sicher ausschreiben und bewerben – Neues Reiserecht korrekt anwenden	
Personal- & Führungskräfte-Training	11
Die erfolgreiche Teamführung	
Mitarbeitergespräche führen	
Interkulturelle Kommunikation	
Azubi-Power-Tag	
Azubi-Anleiter-Tag	
Stressmanagement im Reiseverkauf – Gelassen bleiben in stürmischen Zeiten	
Teams mit hohem Frauenanteil zum Vertriebs Erfolg führen	
Marketing & Digitalisierung	14
Online-Marketing kompakt – Praxiswissen von A-Z	
E-Commerce	
Einführung in die BWL – Marketing-Grundlagen	
Destination-Marketing	



INHOUSE-SCHULUNGEN

Sie wollen Ihre Mitarbeiter im eigenen Unternehmen passgenau schulen? Die DRV Service organisiert für Sie Inhouse-Seminare, die optimal die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und Ihrer Mitarbeiter treffen.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Sie bestimmen das Thema
- Sie entscheiden, wann und wo die Schulung stattfinden soll
- Wir passen die Dauer der Schulung individuell Ihren Wünschen und Ihrem Zeitrahmen an

Unsere Leistungen auf einen Blick:

- Bereitstellen des Referenten inkl. anfallender Reisekosten
- Sämtliche Absprachen mit dem Referenten zur Konzeption Ihres Wunsch-Seminars
- Seminarunterlagen als Handout
- Erstellung und Druck von Namensschildern für die Teilnehmer
- Erstellung von Teilnehmerzertifikaten
- Nachbereitung des Seminars inkl. Feedbackbögen und deren Auswertung, Fotoprotokolle des Seminarinhalts und nachträgliche Beantwortung von thematischen Fragen





VERKAUF & VERTRIEB

Kundenanfragen in Buchungen umwandeln

Sie möchten dem Kunden eine auf seine Reisewünsche zugeschnittene Beratung bieten – auch am Telefon? Erkennen, was der Kunde will und sucht? Erlernen Sie in diesem Seminar eine präzise Bedarfsanalyse über geschickte Fragetechnik, aktives Zuhören und der Art und Weise, wie Sie Emotionen wecken.

Seminarinhalte:

- Telefonischen Verkaufsprozess optimieren und professionalisieren
- Kundenmotive erkennen
- Verkaufssicherheit stärken
- Abschlussorientierte Gesprächsführung
- Verkaufsstrategien und Formulierungen gezielter einsetzen
- Buchungsquote erhöhen

Telefontraining – Richtiges Verhalten am Telefon im Kundendienst

Sie stehen vor der Herausforderung Reisen verkaufen zu wollen, ohne den Kunden ihre Wünsche aus dem Gesicht ablesen zu können? Das Ziel des Seminars ist es, Ihre Serviceorientierung und Kompetenz am Telefon zu steigern. Sie erfahren, mit welchen Techniken Sie im Telefonat noch kundenorientierter kommunizieren.

Seminarinhalte:

- Grundlagen der Kommunikation am Telefon
- Die Wirkung der Stimme auf das Gespräch
- Aktive Gesprächssteuerung durch Fragetechnik & Technik des aktiven Zuhörens
- Macht der Worte: Vorteile von positiven Formulierungen
- Souveränes und verbindliches Auftreten bei Schwierigkeiten und Missverständnissen
- Angemessenes Verhalten bei Beschwerden am Telefon



Reklamationsmanagement – Souverän mit Reklamationen und Beschwerden im Kundendienst umgehen

Sie möchten Ihren Umgang mit Kunden im Beschwerdegespräch optimieren und diese so langfristig zufriedenstellen? Sie werden erkennen, dass ein strukturiertes Beschwerdehandling Sie selbstsicherer werden lässt und damit sogar die Chance beinhaltet, den Kunden zu binden!

Seminarinhalte:

- Der Wahrnehmungsprozess des Kunden bei Leistungsänderung
- 5-Punkte-Struktur des aktiven Beschwerdehandlings
- Gesprächstechniken erlernen: Aktives Zuhören, effiziente Fragen, Ich-Botschaften
- Souveränes Reagieren bei persönlichen Angriffen
- Positive Rhetorik anwenden und Gesprächskiller vermeiden
- Körpersprache: Missverständnisse vermeiden & Vorteile der Nutzenformulierung

Grenze, Visum bitte! – Wie Sie erfolgreich und einfach ein Visum beantragen

Wir zeigen Ihnen mit welchen wertvollen Tipps und Tricks Sie schnell das passende Visum beantragen, wie Sie Kosten und Zeit sparen und wie Sie zielsicher die kommenden Reisen Ihrer Kunden planen können.

Seminarinhalte:

- Erklärung der Komplexität von Visa
- Vermittlung von Fachwissen zur Antragsstellung
- Möglichkeiten der Kosteneinsparung
- Möglichkeiten der Zeiteinsparung
- Tipps zur Fehlervermeidung
- Erläuterungen zur kundenspezifischen Problembehandlung
- Aufzeigen der Vor- und Nachteile einer externen bzw. einer internen Visastelle



RECHT & STEUERN

EU-Datenschutzgrundverordnung – Ein Jahr nach der Umsetzung (Praxisworkshop)

Als Reiseveranstalter, Reisebüro oder touristischer Leistungserbringer verarbeiten Sie täglich personenbezogene Daten Ihrer Kunden. Sie hinterfragen beispielsweise das Alter, den Familienstand oder die Interessen, um ein passendes, individualisiertes Angebot unterbreiten zu können. In dem Praxisworkshop „EU-Datenschutzgrundverordnung“ erlernen Sie wichtige Regeln im Umgang mit diesen Daten.

Seminarinhalte:

- Praktische Tipps zur Umsetzung rechtlicher Anforderungen im Bereich des Kundendatenschutzes
- Sie optimieren Ihre Kenntnisse in Bezug auf die rechtlichen Bestimmungen bei der Verarbeitung von Kundendaten
- Sie erhalten das notwendige Know-how, um Datensicherheitsstrategien zu entwickeln und in der Praxis umzusetzen.

Steuerrecht für Touristiker – Ein Leitfaden für Reisebüros oder Reiseveranstalter

Sie arbeiten in einem Reisebüro oder bei einem Reiseveranstalter und wollen endlich Durchblick im Steuer-Dschungel? Die Begriffe Margenbesteuerung, Reverse Charge, Doppelbesteuerung lösen in Ihnen fragende Blicke aus? Die Steuerregeln für Tourismusunternehmen sind kompliziert und können viele Fragen aufwerfen. So können Steuernachzahlungen die Folge einer unzureichenden Abgrenzung von Eigenleistungen, margenbesteuerten Leistungen und Provisionsumsätzen sein. Verhindern Sie dies und machen Sie sich in diesem Seminar schlau.

Seminarinhalte:

- Umfassender Überblick über die aktuellen steuerrechtlichen Entwicklungen
- Konkrete Tipps für mehr Sicherheit im Umgang mit dem Steuerrecht
- Wertvolle Informationen anhand vieler praxisorientierter Fallbeispiele

inkl. Praxisbeispiele





Steuerrecht für Touristiker – Ein Leitfaden für Unternehmen, die sowohl Vermittler als auch Veranstalter sind

Sie sind sowohl Reisemittler als auch Reiseveranstalter und möchten Klarheit über das Steuerrecht? In diesem Seminar werden die steuerrechtliche Abgrenzung von Reisevermittlung und Reiseveranstaltung, die Anwendung von Margen- oder Regelbesteuerung, das Risiko der gewerbsteuerlichen Hinzurechnung von Hotelzimmern oder Schiffskabinen dargestellt und an Praxisbeispielen erläutert.



Seminarinhalte:

- Abgrenzung Reisevermittlung und Reiseveranstaltung
- Margenbesteuerung vs. Regelbesteuerung
- Ermittlung der Marge
- Leistungsortbestimmung bei der Regelbesteuerung
- Steuerbefreiungen
- Besteuerung der Vermittlung von Reisen, Flügen, Hotels u.a.
- Geschäftskunden
- Reiseversicherungen
- Gesetzliche Grundlagen der gewerbsteuerlichen Hinzurechnung
- Strategien bei Betriebsprüfungen

Aktuelles Rechtswissen auf Basis des neuen EU-Pauschalreiserechts

Als Reisemittler oder -veranstalter müssen Sie sich mit dem geltenden neuen Reiserecht auskennen. Einen umfassenden Überblick erhalten Sie in diesem Seminar.

Seminarinhalte:

- Unterscheidung Pauschalreise, verbundene Reiseleistungen und Einzelleistungen
- Tipps zur Vermeidung der Veranstalterhaftung bei Vermittlung
- Notwendigkeit der Insolvenzabsicherung für Reisemittler und -veranstalter
- Ablauf der Beratung und Umgang mit den neuen Formularen
- Neue Informationspflichten (z.B. Einreisebestimmungen weltweit)
- Rechtslage bei Streik, höherer Gewalt und außergewöhnlichen Umständen
- Voraussetzung der Geltendmachung von Ansprüchen
- Preisangaben (Endpreise, Bettensteuer etc.)
- Aktuelle Rechtsprechung
- Leistungsänderungen nach Vertragsschluss

Reisen sicher ausschreiben und bewerben – Neues Reiserecht korrekt anwenden

Das neue EU-Pauschalreiserecht verlangt neue, zwingende Angaben. Was ist in den Reiseausschreibungen und Katalogen diesbezüglich zu beachten, was darf in den AGB stehen und was muss enthalten sein, wie gestalte ich ein rechtskonformes Reiseangebot analog, online und in Social Media? Das Seminar erläutert mit zahlreichen praktischen Übungen die neuen Angabepflichten und zeigt mögliche Konsequenzen bei Missachtung oder falscher Anwendung auf. Darüber hinaus werden sinnvolle rechtliche Vorschläge zur Ergänzung der Homepage, auch aus dem Datenschutzrecht, vorgestellt.

Seminarinhalte:

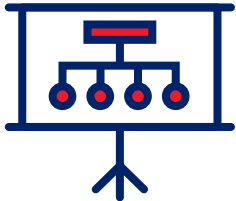
- Werbung rechtssicher gestalten
- Angaben und Pflichten nach neuem EU-Pauschalreiserecht
- Zwingende Angaben der Reiseausschreibung und im Katalog
- Gestaltung von Anzeigen, Flyern, Incentive-Katalogen, Homepage, Impressum
- Datenschutzvorgaben, Newsletter-Versand
- Rechtlich sicherer Umgang mit Reiseausschreibungen auf Ihrer Homepage oder in den gängigen Social Media-Kanälen

NEUES REISERECHT
FIT FÜR DIE PRAXIS
#fitfürdiepraxis

NEUES REISERECHT
FIT FÜR DIE PRAXIS
#fitfürdiepraxis



PERSONAL- & FÜHRUNGSKRÄFTETRAINING



Personalführung: die erfolgreiche Teamführung

Täglich stehen Sie als Führungskraft vor der wichtigen Aufgabe Ihr Team zu optimalen Leistungen zu führen und dabei die individuellen Fähig- und Fertigkeiten jedes Teammitgliedes nicht nur zu berücksichtigen, sondern auch zu fördern. Ein souveräner, lösungsorientierter Umgang mit Aufgaben, Schwierigkeiten und Konflikten im Team setzt Wissen über Rollenverteilung und Dynamik im Team voraus.

Seminarinhalte:

- Das Team: Teamdefinition, Teamrollen und Teamzusammensetzung, Erfolgsfaktoren von Teams
- Führungsstile: Führungs-Stilanalyse, Führungsverhalten in verschiedenen Teamphasen
- Kommunikation & Konfliktlösung in Teams
- Methoden: Wissensvermittlung, Teamübung, Austausch, Kollegiale Praxisberatung, Reflexion

Personalführung: Mitarbeitergespräche führen

Das Mitarbeitergespräch ist heute eines der wichtigsten Führungsinstrumente moderner Unternehmen. Richtig eingesetzt fördert es Leistungsfähigkeit, Motivation und ein angenehmes Arbeitsklima im Team sowie die persönliche Zufriedenheit der Mitarbeiter.

Seminarinhalte:

- Methoden der Gesprächsführung. Wie schaffe ich Vertrauen?
Wie reagiere ich auf Emotionen?
- Wie äußere ich konstruktive Kritik?
- Elemente und Phasen einzelner Gesprächssituationen
(z.B. bei Einstellungsgespräch, Kritikgespräch oder Mitarbeiterjahresgespräch)
- Führen mit Zielvereinbarungen
- Die Leistung verbessern: kritisieren, fordern, bitten, loben?



Personalführung: Interkulturelle Kommunikation

Erfolgreiche interkulturelle Kommunikation am Arbeitsplatz setzt einen bewussten Umgang mit fremden Kulturen, aber auch das Bewusstsein über die Wirkungen der eigenen Kultur voraus.

Seminarinhalte:

- Kultur/en am Arbeitsplatz – ein Überblick
- Die andere Kultur: Wie schaue ich auf andere Kulturen? Umgang mit und Abbau von Fremdbildern, Vorurteilen und Klischees
- Das „Rüstzeug“: Wie decodiere ich fremde Verhaltensweisen und ordne sie in mein Handeln ein? Kommunikation und Verhalten beim ersten Kontakt
- Kulturelle Differenzen in der Nutzung nonverbaler Kommunikationsmittel: Körpersprache, Mimik, Schweigen, Umgang mit Nähe und Distanz

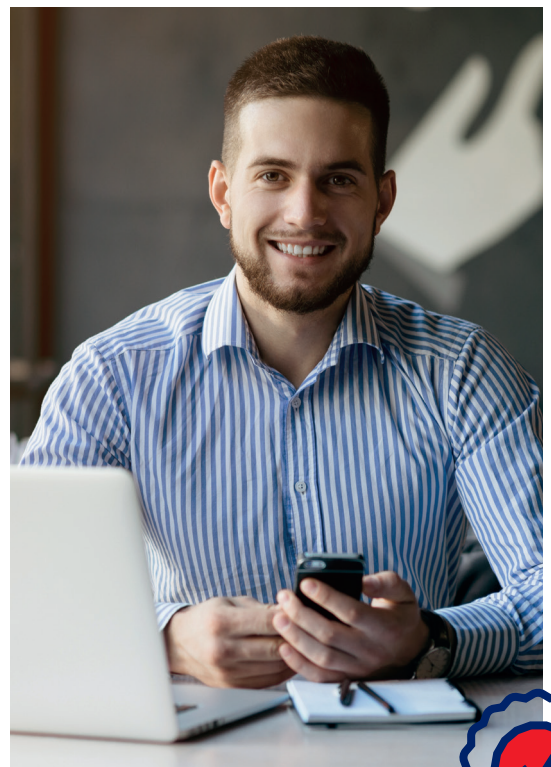


Azubi-Power-Tag

Du bist Azubi und möchtest dich fortbilden rund um das Thema Selbstreflexion: eigene Widerstände, Stolpersteine und Ambivalenzen im eigenen Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Mitarbeitern und Kunden erkennen und auflösen. Gebe 100 Prozent für dein Ziel und erhalte dafür praktische Tipps!

Seminarinhalte:

- Erfolgsfaktoren und dauerhafte Motivation
- Klare Formulierungen persönlicher beruflicher Ziele und Perspektiven
- Verantwortungsbewusstsein entwickeln
- Sichere Kommunikation, auch mit „schwierigen“ Kunden
- Telefongespräche professionell meistern
- Situationsgerechtes Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden
- Angemessener Umgang mit Konflikten und Kritik
- Persönliche Stärken sowie die anderer Mitarbeiter erkennen (Die vier Teamprofile) und gemeinsam für die Zielerreichung nutzen





Azubi-Anleiter-Tag

Basiswerkzeug für Ausbilder im Betrieb:

- Der Coaching-Dialog – Grundlagen und Ziele der Kontextuellen Coaching-Methode in Gesprächen zwischen Ausbilder und Auszubildenden
- Jugendliche Lebenswelten, Werte und Einstellungen in den verschiedenen Jugend-Milieus
- Umgang mit Widerstand bei der Ausführung von Arbeitsaufträgen oder bei der Einhaltung von Regeln
- Einführung in effektives Zielcoaching
- Darstellung der vier verschiedenen Denkprofile und ihre Auswirkungen im Arbeitsalltag

Speziell für Ausbilder
im Unternehmen

Teams mit hohem Frauenanteil zum Vertriebs Erfolg führen

Das Seminar richtet sich speziell an weibliche Führungskräfte. Erhalten Sie Tipps und Tricks zu professionellen Führung von Teams.

Seminarinhalte:

- Sie erfahren, was Teams mit hohem Frauenanteil erfolgreich macht
- Sie lernen typisch weibliche und männliche Verhaltensmuster im Business kennen und erfahren, was das konkret für die Führung Ihres Teams bedeutet
- Tipps zum Umgang mit Konflikten zwischen Ihren Mitarbeiterinnen und im gesamten Team
- Besonderheiten in der Vertriebsansprache und in der Motivation Ihrer Mitarbeiterinnen

Speziell für weibliche
Führungskräfte

Stressmanagement im Reiseverkauf – Gelassen bleiben in stürmischen Zeiten

Basiswerkzeug für den stressfreien Reiseverkauf:

- Grundlagen der Kommunikation am Telefon
- Die Wirkung der Stimme auf das Gespräch
- Gesprächsführung durch Fragetechnik & Technik des aktiven Zuhörens
- Macht der Worte: Vorteile von positiven Formulierungen
- Aktives Nutzen der Sprache
- Souverän bei Schwierigkeiten und Missverständnissen
- Angemessenes Verhalten bei Beschwerden am Telefon

MARKETING & DIGITALISIERUNG

Online Marketing kompakt – Praxiswissen von A-Z

Dieses Seminar ist eine 8-stündige Power Veranstaltung prall gefüllt mit Online Marketing-Fachwissen und den neuesten Erkenntnissen aus den Bereichen SEO, Social Media, Content Marketing und Neuromarketing.

Seminarinhalte:

- Erlernen Sie Online Marketing-Strategien, die zu Käufen führen
- Sie erhalten Tipps für den Aufbau Ihrer Website, um Ihre Wunschkunden zu erreichen
- Sie erfahren, wie Sie Ihre Online Kanäle effizienter gestalten können

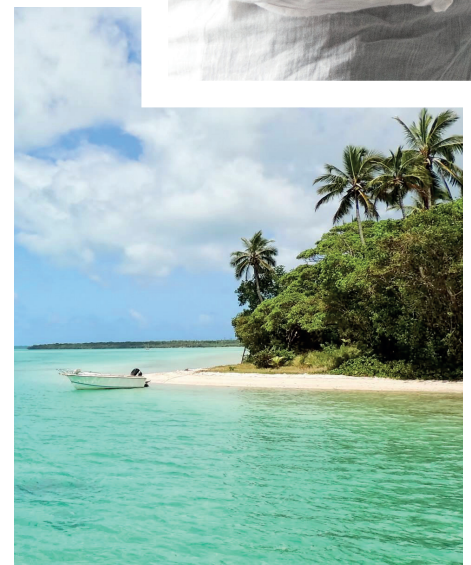
E-Commerce

In diesem Kurs lernen Sie die Welt des E-commerce näher kennen. Sie befassen sich mit den Auswirkungen der Digitalisierung auf die Kunden und analysieren neue Geschäftsmodelle auf ihre Erfolgsfaktoren. Darüber hinaus lernen Sie die Kernelemente für die erfolgreiche Gestaltung eines E-commerce-Auftritts kennen. Dabei wird die Perspektive des stationären Vertriebs eingenommen und es werden mögliche Handlungsalternativen für die zukünftige Ausrichtung analysiert.

inklusive ISM-Zertifikat

Seminarinhalte:

Im Rahmen dieses Tagesseminars auf Hochschulniveau erfahren und erlernen die TeilnehmerInnen, wie E-Commerce als wertvoller Vertriebskanal eingesetzt werden kann und wie dieser Kanal in eine bestehende Vertriebskanal-Landschaft integriert werden kann. Im Anschluss erhalten Sie ein Hochschulzertifikat der ISM – International School of Management.



Einführung in die BWL – Marketing-Grundlagen

Sie möchten sich solide Grundlagen in BWL mit einem Schwerpunkt in Marketing und Vertrieb aneignen? Dann ist dieser Kurs ideal geeignet. Egal ob als Einführung in die Grundlagen, Refresher oder Vertiefung - hier lernen Sie den aktuellen Stand der Wissenschaft kennen.

Ziele des Seminars:

Im Rahmen dieses Tagesseminars auf Hochschulniveau bekommen die TeilnehmerInnen eine fundierte Einführung in die Grundlagen der BWL und des Marketing. Sie erhalten eine Übersicht über Schlüsselkonzepte und lernen deren Anwendung anhand von Praxisbeispielen. Im Anschluss erhalten Sie ein Hochschulzertifikat der ISM – International School of Management.

inklusive ISM-Zertifikat



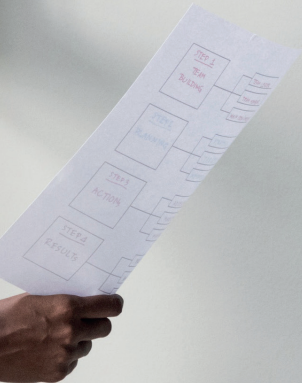
Destination-Marketing

Im Reisevertrieb gilt es eine Vielzahl von Destinationen zu vermarkten. Wie gelingt es, das umfassende Angebot konsequent am Kunden auszurichten? Welche Möglichkeiten gibt es, Destinationen durch gezieltes Marketing hervorzuheben, ohne andere Destinationen dabei auszublenden? Welche Interessen haben die unterschiedlichen Stakeholder bei der Vermarktung einer Destination?

Ziele des Seminars:

Im Rahmen dieses Tagesseminars auf Hochschulniveau erlernen die TeilnehmerInnen, eine Destination erfolgreich zu vermarkten. Das Seminar nimmt dabei verschiedene Blickwinkel ein und zeigt, wie stimmiges Marketing für eine Destination funktioniert. Im Anschluss erhalten Sie ein Hochschulzertifikat der ISM – International School of Management.

inklusive ISM-Zertifikat



POWERED BY
SAXOPRINT 

DRV Service GmbH
T +49 30 3002300-71
seminare@drv-service.de
drv-seminare.de