



## Seminar Reiseleitung und Gästebetreuung



Reiseleiter/-in  
daheim bei den  
schönsten  
Stätten der Welt



### DIDACT Kfm. BerufsbildungsGmbH

**TOURISMUS & HOTELLERIE**  
Garmischer Str. 6 / Heimeranplatz  
80339 München  
Telefon: +49 89 219971-0  
Fax: +49 89 219971-10  
E-Mail: info@didact.de  
www.didact.de

**Anmeldung und Beratung**  
Hildegard Braun / Durchwahl -13  
Dipl.-Ing. Günter Dreher/ Durchwahl -25  
Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr



Zertifizierter  
Träger nach AZAV  
und ISO 9001

94%

**Bestätigte Qualität für  
DIDACT durch den Prüfdienst  
Arbeitsmarktdienstleistungen der  
Bundesagentur für Arbeit 2013:  
94% - Punkte**  
(Bundesdurchschnitt: 74% - Punkte)



# Seminar

## Reiseleitung und Gästebetreuung

Tourismus ...  
einer der  
größten  
Arbeitgeber  
Deutschlands

### TÄTIGKEITSPROFIL

Die Mitarbeiter/-innen in der Reiseleitung und Gästebetreuung stehen als Repräsentanten eines Reiseveranstalters oder Unternehmens in direktem Kundenkontakt. Oftmals als einzige Ansprechpartner vor Ort beeinflussen sie entscheidend die Qualität der erbrachten Dienstleistungen.

- Betreuen sie eine Gruppe während der ganzen Reise, so erledigen sie organisatorische Aufgaben wie die Zimmerverteilung im Hotel, Geldwechsel oder die Beschaffung von Transportmitteln.
- Zudem organisieren sie Ausflüge. Sie fungieren als Ansprechpartner der Reisenden und nehmen z. B. Beschwerden und Anregungen entgegen, um die Reise für die Teilnehmer so angenehm wie möglich zu gestalten.
- Am Zielort übernehmen Reiseleiter/-innen (Stadt-)Führungen und informieren die Reisenden über die Geschichte, Traditionen und Besonderheiten des Ortes, der Region oder des Landes.

### ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter/-innen von Busunternehmen, Reisebüros und Reiseveranstaltern
- Mitarbeiter/-innen in der Organisation von Gruppenreisen, die selbst Reisegruppen leiten möchten
- Mitarbeiter/-innen von Tourist-Info-Center, die Eventreisen bzw. Städtereisen leiten wollen
- Kontakt- und kommunikationsfreudiger Personenkreis, der sich für diesen Dienstleistungsbereich weiterbilden möchte
- Personenkreis aus dem Beherbergungs- und Gaststättengewerbe, der Reisegruppen oder Urlauber betreut
- Personenkreis mit Freude am Umgang mit Menschen, Organisationstalent, fundierter Allgemeinbildung und Interesse an Kultur und Kunst.



**ABSCHLUSS / ZERTIFIKAT**  
Reiseleiter / Reiseleiterin  
DIDACT Zertifikat

### Seminarinhalte

#### Rechtliche Aspekte

- Befugnisse und Kompetenzen des Reiseleiters
- Reklamationsbehandlung
- Rechtliche Rahmenbedingungen

#### Reiseleiterarten

- Standort-, Rund- und Studienreiseleitung

#### Ausflugsverkauf

- Produktkenntnisse

#### Rhetorik und Didaktik

- Gesprächsverhalten
- Didaktische Methoden
- Videoanalyse
- Moderationstechniken

#### Grundlagen der Gruppenpsychologie

- Gruppenspezifische Verhaltensmuster
- Führungsverhalten
- Kundentypen und Kundenerwartungen

#### Vorbereitung einer Reiseleitung

- Literaturrecherche
- Drehbuch
- Handouts

#### Reiseleitung in der Praxis

- Praktische Durchführung einer Reiseleitung
- Stadtführung München

**Vollzeit**

**Ausschließlich  
Präsenzunterricht mit  
Fachdozenten**

**SEMINARORGANISATION:  
(36 UE)**

Dauer: 4 Tage

Seminarzeiten: jeweils von 08:15 bis 16:15 Uhr

