

















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











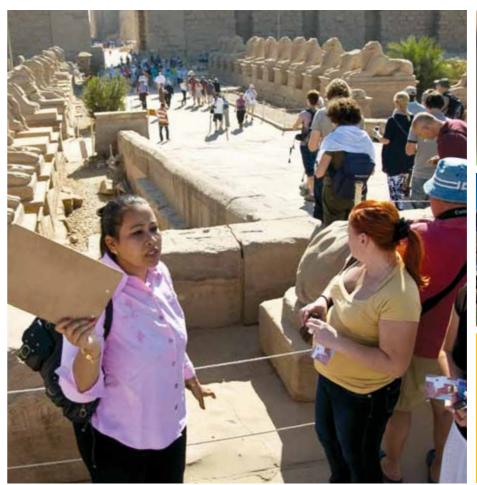


Bestätigte Qualität für DIDACT durch den Prüfdienst Arbeitsmarktdienstleistungen der Bundesagentur für Arbeit 2013: 94% - Punkte

(Bundesdurchschnitt: 74% - Punkte)



Seminar Reiseleitung und Gästebetreuung







Reiseleiter/-in daheim bei den schönsten Stätten der Welt



- Förderbar nach SGB III/II
- 4-tägiges Vollzeit-Seminar

www.didact.de www.didact.de

TOURISMUS & HOTELLERIE

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 Beherbergungsund 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

Ausschließlich Präsenzunterricht mit Fachdozenten

Vollzeit

SEMINARORGANISATION: (36 UE)

Dauer: 4 Tage

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





www.didact.de