



In unserem Bildungszentrum mit sehr guter Verkehrsanbindung befinden sich modern ausgestattete Schulungsräume sowie eine MENSA für Mitarbeiter und Studierende. Bei Bedarf steht unseren Teilnehmern die „Kita Josefinum“ zur Verfügung.



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



DIDACT Kfm. BerufsbildungsGmbH

TOURISMUS & HOTELLERIE

Elsenheimerstraße 31
80687 München
Telefon: +49 89 219971-0
Fax: +49 89 219971-10
E-Mail: info@didact.de
www.akademiezentrum.de

Anmeldung und Beratung

Hildegard Braun / Durchwahl -13
Marc Schulz / Durchwahl -26
Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr

**Seminar
Reiseleitung und Gästebetreuung**



Tourismus ...
einer der
größten
Arbeitgeber
Deutschlands



• Förderbar nach SGB III

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

Reiseleiterarten

- Standort-, Rund- und Studienreiseleitung

Ausflugverkauf

- Produktkenntnis

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

