

FÜR MITARBEITENDE IN DER TOURIST-INFORMATION

Sattelfest in der Beratung am Counter

aus der Praxis
- für die Praxis

 Vor-Ort-Schulung:

Beratungslogik in der Tourist-Information erkennen und verstehen

 **praxisnahe In-House-Schulung** zur Entwicklung einer gemeinsamen Beratungslogik und zur Vermeidung von Missverständnissen in der Außenwahrnehmung

 verständlich, kompakt und **direkt auf den Arbeitsalltag** bezogen

 basierend auf **25 Jahren praktischer Erfahrung** im Tourismus und vielen Jahren **Lehrtätigkeit** in Hochschule und Tourismus-Betrieben

 buchbar als **ganztägige oder halbtägige Schulung**
individuell kombinierbar mit Fallbeispielen aus der täglichen Arbeit

 ideal für **Teams in Tourist-Informationen** zur Reflektion und Verbesserung der Beratungsqualität

GRUNDLAGENWISSEN IM DEUTSCHLAND-TOURISMUS:

WER SICHER BERÄT, STEUERT WIRKUNG

Die tägliche Beratungspraxis in Tourist-Informationen wird systematisch betrachtet. Ziel ist, verschiedene Erwartungshaltungen seitens der Gäste, der Leistungsträger und der Kommune zu erkennen, zu verstehen und daraus eine gemeinsame Entscheidungs- und Sprachlogik für den Counter zu entwickeln. Diese Themen stehen im Mittelpunkt:

Was sehen wir ?

Und was steckt dahinter?

- sichtbare Anfrage am Counter vs unsichtbarer Bedarf des Gastes
- das Eisbergmodell erklärt

Wie entscheiden im Beratungsgespräch?

- Bedarfsermittlung statt Bauchgefühl
- Sinus-Milieus
- gezielte Fragen am Counter

Wahrnehmungskonflikte

- unterschiedliche Beratungsstile im Team
- gemeinsame Entscheidungslogik

Wie entsteht Wirkung?

- Tourismus als Wirkungszusammenhang
- Umwiegendite verständlich erklärt
- regionale Wertschöpfung durch Beratung

Wie sprechen wir?

- einheitliche Sprachmuster im Team
- Umgang mit Empfehlungen
- Einordnen von Angeboten

Was noch?

- individuelles Thema, das für den Betrieb von besonderer Bedeutung ist, nach Absprache