



## **TourismusAkademie**

**Kursangebote 2019**

## Herausgeber



Kommunal-Akademie  
Rheinland-Pfalz e.V.  
Rheinallee 55  
56154 Boppard  
[www.akademie-rlp.de](http://www.akademie-rlp.de)

Ihre Ansprechpartnerin:  
Carola Notter  
Telefon (0 67 42) 8 95 96-40  
Telefax (0 67 42) 8 95 96-9 40  
[notter@akademie-rlp.de](mailto:notter@akademie-rlp.de)

## Rheinland-Pfalz

TOURISMUS- UND HEILBÄDERVERBAND E.V.

Tourismus- und Heilbäderverband  
Rheinland-Pfalz e.V.  
Löhrstraße 103-105  
56068 Koblenz  
[www.thv.gastlandschaften.de](http://www.thv.gastlandschaften.de)

Ihr Ansprechpartner:  
Matthias Hollmann  
Telefon (02 61) 9 1520-10  
Telefax (02 61) 9 1520-58  
[thv@gastlandschaften.de](mailto:thv@gastlandschaften.de)

## Vorwort



Liebe Kolleginnen und Kollegen im rheinland-pfälzischen Tourismus, der Tourismus in Rheinland-Pfalz ist eine Wachstumsbranche mit langer Tradition! Er ist geprägt von starken Familienunternehmen und einer ausgesprochenen Gastgeberkultur. Herausragende Kultur- und Naturlandschaften, vielfältige Aktivmöglichkeiten und einzigartige Genussangebote bilden die Grundlage für attraktive Angebote. Diese Kombination erzeugt eine erlebbare Regionalität, die auf die Gäste eine besondere Anziehungskraft ausübt.

Als wichtiger Wirtschafts- und Standortfaktor mit vielfältigen Schnittstellen zu anderen Branchen fördert und stärkt der Tourismus regionale Wirtschaftskreisläufe und schafft Einkommen und Arbeitsplätze für viele Menschen in der Region. Das erfordert eine hohe Qualität in der Tourismusarbeit.

Wir befinden uns derzeit in einer digitalen Transformation, die neue Angebotsformen und Vertriebswege hervorbringt und die Ablaufprozesse unserer Arbeit beschleunigt. Die Aufgaben von Tourismusorganisationen werden immer komplexer. Neben gästeorientierten Aufgaben wird die Zusammenarbeit mit Leistungsträgern und kommunalen Vertretern vor Ort immer wichtiger. Veränderte rechtliche Rahmenbedingungen wirken sich auf unsere Arbeit aus, neue Geschäftsmodelle, auch im Hinblick auf die Tourismusfinanzierung müssen entwickelt werden.

Für alle Aufgaben ist ein hoher Qualitätsstandard entscheidend für das Gelingen des Aufenthaltserlebnisses. Was Sie zu beachten haben und wie Sie sich absichern können, zeigen Ihnen unsere Seminare. Die Angebote der Tourismusakademie ermöglichen es Ihnen, sich zielgerichtet auf die aktuellen Entwicklungen einzustellen und sie zu meistern. Sollten Ihnen wichtige Themen fehlen, sprechen Sie uns an, damit wir auch Ihre Wunschthemen bei der Seminarplanung berücksichtigen können.

Herzlich willkommen bei der TourismusAkademie!

Manfred Schnur,  
Stellv. Vorsitzender Tourismus-  
und Heilbäderverband  
Rheinland-Pfalz e.V.

Winfried Manns,  
Geschäftsführer  
Kommunal-Akademie  
Rheinland-Pfalz e.V.

## Organisatorisches

### Veranstalter

Veranstalter der Seminare sind die Kommunal-Akademie Rheinland-Pfalz e.V., [www.akademie-rlp.de](http://www.akademie-rlp.de), und der Tourismus- und Heilbäderverband Rheinland-Pfalz e.V., [www.thv.gastlandschaften.de](http://www.thv.gastlandschaften.de).

### Teilnehmerinnen/Teilnehmer

Das Seminarangebot richtet sich insbesondere an Touristikerinnen und Touristiker in Verkehrsämtern, Tourist-Informationen oder TouristServiceCentern in Rheinland-Pfalz.

### Anmeldung

Für die Seminaranmeldung steht im Internet ein Online-Formular zur Verfügung (weitere Information: [www.akademie-rlp.de](http://www.akademie-rlp.de) → Service → Für Teilnehmer/innen → [Hinweise zur Anmeldung](#)). Für die schriftliche Anmeldung verwenden Sie bitte den Vordruck am Ende dieses Programms.

Die Anmeldung ist verbindlich.

Damit wir die notwendigen Vorbereitungen treffen können, bitten wir Sie, sich bis spätestens einen Monat vor Seminarbeginn anzumelden. Die Anmeldungen berücksichtigen wir nach dem zeitlichen Eingang.

Die wegen Überbuchung nicht berücksichtigten Anmeldungen werden in eine Warteliste aufgenommen. Wird ein Seminarplatz frei, werden Sie von Ihrer Seminarbetreuerin in der Reihenfolge der Warteliste informiert.

Bei entsprechender Nachfrage bemühen wir uns, Zusatztermine anzubieten. Wir behalten uns vor, Ihre Anmeldung auf einen neuen Termin umzubuchen. Sie werden hierüber zeitnah informiert und haben die Möglichkeit, sich in einer gesetzten Frist kostenfrei abzumelden.

### Teilnahmebestätigung/Seminarteilnahme

Die Teilnahmebestätigung geht Ihnen mit der Einladung zu dem Seminar in der Regel einen Monat vor Seminarbeginn zu. Sofern Sie von Ihrer Verwaltung zu dem Seminar angemeldet worden sind, geht die Teilnahmebestätigung mit der Einladung Ihrer Verwaltung und Ihnen in Kopie per E-Mail (soweit uns Ihre E-Mail-Adresse vorliegt) zu.

Sofern die für ein Seminar vorgesehene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird, können wir das Seminar leider nicht durchführen. Hierüber werden Sie ebenfalls zeitnah informiert. Ein Anspruch auf die Durchführung eines Seminars besteht nicht.

## **Abmeldung und Stornogeühren**

Bitte melden Sie sich ausschließlich schriftlich ab.

Bei Abmeldung vor Zugang der Teilnahmebestätigung werden keine Seminargeühren in Rechnung gestellt.

Melden Sie sich nach Zugang der Teilnahmebestätigung aber vor Beginn des Seminars ab, müssen wir Ihnen leider die halbe Seminargebühr berechnen.

Sollte bei mehrtägigen Seminaren ein Zimmer für den/die Teilnehmer/in gebucht sein, können bei Abmeldung Stornokosten von Seiten des Hotels erhoben werden.“

Erfolgt eine Abmeldung nach Seminarbeginn bzw. erscheint die Teilnehmerin/der Teilnehmer nicht zum Seminar, sind die vollen Gebühren zu entrichten (incl. evtl. gewährter Ermäßigung bei Online-Anmeldung und SEPA-Lastschrift).

## **Kostenanforderung**

Die Seminargebühr wird per Rechnung gesondert angefordert. Es gilt die aktuelle Seminargebühr, die unter [www.akademie-rlp.de](http://www.akademie-rlp.de) ausgewiesen ist. Die Preisangaben enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer.

Die Seminargebühr kann per Bankeinzug abgebucht werden, wenn uns eine SEPA-Lastschrift vorliegt. Für Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die im Internet angemeldet werden, ermäßigt sich die Seminargebühr um 2 %, wenn eine SEPA-Lastschrift erteilt wurde. In Folge einer Abmeldung entfällt die Ermäßigung.

Die Entgelte für Übernachtung, Abendessen und Frühstück werden bei mehrtägigen Seminaren i. d. R. von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern in der Tagungsstätte beglichen.

## **Unterbringung**

Die Seminare der TourismusAkademie finden im Schwerpunkt in der Villa Belgrano in Boppard statt. In diesem Tagungshaus gibt es leider keine Übernachtungsmöglichkeiten. Wir bitten Sie daher, ggf. Ihre Unterkunft in Eigenregie zu organisieren. Im Internet ([www.akademie-rlp.de](http://www.akademie-rlp.de) unter „[Tagungshäuser](#)“) können Hinweise auf Übernachtungsmöglichkeiten vor Ort abgerufen werden.

Sollte ein Seminar in einem anderen Tagungshaus stattfinden (z.B: Budenheim) wird bei mehrtägigen Veranstaltungen für Sie gerne ein Zimmer reserviert. Die Abfrage „Zimmer reservieren“ bitten wir bei einem Übernachtungswunsch zu bestätigen.

## **Parkplätze**

Parkplätze stehen zur Verfügung auf dem Gelände der Villa Belgrano (Zufahrt Untere Fraubachstraße und Kaiser-Otto-Straße [dort wird auch ein Behindertenparkplatz vorgehalten]) sowie auf dem Grundstück Mühlthal 5 (5 Minuten fußläufig entlang des Rheins zur Villa).

Weitere Informationen finden sich unter [www.akademie-rlp.de](http://www.akademie-rlp.de) → [Tagungshäuser](#).

## **WLAN-Nutzung**

In der Villa Belgrano können Sie WLAN kostenfrei nutzen.

## **Seminarzeiten**

Die Seminare beginnen und enden in der Regel folgendermaßen:

- a) eintägige Veranstaltungen 09.30 Uhr bis 16.00 Uhr
- b) mehrtägige Veranstaltungen
  - erster Tag: 10.00 Uhr bis 16.30 Uhr
  - übrige Tage: 09.00 Uhr bis 16.30 Uhr
  - letzter Tag: 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr.

Davon abweichend können die Seminarzeiten jedoch auch von der Referentin / vom Referenten individuell festgelegt werden.

## **Datenschutz**

Informationen gemäß Art. 13 EU-DSGVO haben wir für Sie unter folgender Adresse bereitgestellt:

[www.akademie-rlp.de/datenschutz-kommunal-akademie](http://www.akademie-rlp.de/datenschutz-kommunal-akademie)

## **Fortbildungszertifikat**

Unmittelbar nach dem Seminar erhalten Sie ein Fortbildungszertifikat (außer bei Vor-Ort-Seminaren). Sie können das Zertifikat zu Ihrer Personalakte geben. Das Fortbildungszertifikat dient auch als Nachweis im Rahmen einer Fortbildungsqualifizierung.

## **Teilnehmerinnen/Teilnehmer mit Behinderung oder Mobilitätsbeeinträchtigung**

Die Villa Belgrano in Boppard ist behindertengerecht ausgestattet. Wenn Sie hierzu Fragen oder ein bestimmtes Anliegen haben, berät Sie Ihre Seminarbetreuerin gerne.

## **Vor-Ort-Seminare/Inhouse-Seminare**

Einzelne Seminare führen wir für Sie gerne auch vor Ort durch. Hinsichtlich der Themen, inhaltlichen Schwerpunkte und der zeitlichen Abläufe richten wir uns nach Ihren Wünschen. Die Organisation des Seminars vor Ort obliegt Ihnen. Bitte sprechen Sie uns an.

## **Neue Seminarangebote**

Beachten Sie bitte, dass aktuelle Seminare, die erst nach Drucklegung dieser Broschüre ausgeschrieben werden, in diesem Katalog nicht enthalten sein können. Neue Seminare werden angeboten unter [www.akademie-rlp.de](http://www.akademie-rlp.de) → Seminare 2019 → [07 Tourismus](#). Auf Wunsch nehmen wir Sie gerne in den Verteiler für unseren TourismusAkademie-Newsletter auf. Bitte melden Sie sich an unter [www.akademie-rlp.de](http://www.akademie-rlp.de) → [Newsletter](#). Wir freuen uns auf Ihre Nachricht.

# Veranstaltungsübersicht

Vorwort 3

Organisatorisches 4

**TourismusAkademie 9**

7.1.10 Tourismus- und Destinationsmanagement kompakt 10

7.1.11 Zertifikatslehrgang Veranstaltungs- und  
Eventmanagement (IHK) – Modul 1 12

7.1.12 Zertifikatslehrgang Veranstaltungs- und  
Eventmanagement (IHK) – Modul 2 14

7.1.13 Zertifikatslehrgang Veranstaltungs- und  
Eventmanagement (IHK) – Zertifizierungstag 16

7.1.14 Geodaten für den Gast – mit Qualität 18

7.1.15 Einführungsseminar in das Outdooractive DMS 19

7.1.16 Google-Analytics-Basis-Seminar (Anwender) 20

7.1.17 Google-Analytics-Workshop (Advanced) 22

7.1.18 Einführung in das Online-Marketing 24

7.1.19 Online-Marketing im Tourismus für Fortgeschrittene 25

7.1.20 Marketingwissen: Theorie und Praxis 26

7.1.21 Niederländisch für Touristiker 27

7.1.22 Ich bleibe serviceorientiert – egal wie turbulent es zugeht 28

7.1.23 Wirtschaftlich Agieren 29

7.1.24 Gäste führen – Hobby oder Profession? 30

7.1.25 Alles pauschal, oder was? 31

7.1.26 Print-Werbung im Tourismus leicht gemacht! 32

7.1.27 Die schönsten Seiten der Touristik 34

7.1.28 Storytelling im Tourismus 35

7.1.29 Messetraining 36

## Veranstaltungsübersicht

- 7.1.30 Workshop für moderne Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
in Ihrer Destination 37
- 7.1.31 Das neue Reiserecht ab 01.07.2018 im Inlandstourismus 39
- 7.1.32 Datenschutz in der Tourismusbranche – praktische  
Umsetzung der rechtlichen Vorgaben 40
- 7.1.33 Vergabe und Beschaffung – Grundlagenseminar 41
- 7.1.34 Das EU-Beihilfenrecht im Bereich von  
Tourismusorganisationen 42
- 7.1.35 Ausbildung zum QualitätsCoach 43
  - Unsere Coaching-Angebote 44
  - Seminaranmeldung 45



# TourismusAkademie

## 7.1.10 Tourismus- und Destinationsmanagement kompakt

- Zielgruppe** Alle Fach- und Führungskräfte in der Tourist-Info, im Destinationsmanagement, bei Incoming-Agenturen und auch aus Hotellerie sowie Kommunalverwaltung, wie z. B. Stadtentwicklung, die tiefere Einblicke in ihr Arbeitsfeld erhalten möchten.
- Seminarziel** In diesem Intensivseminar mit Workshop-Charakter
- erhalten Sie Praxiswissen, wie Sie Ihre touristische Destination mit Beraterkompetenz weiterentwickeln können.
  - erarbeiten Sie gemeinsam in Kleingruppen mögliche Konzepte zur Optimierung und Schärfung Ihrer touristischen Region.
  - positionieren Sie sich und Ihre touristischen Leistungen noch stärker mithilfe einer professionellen Tourismus- sowie Marketingstrategie.
  - stellt Ihnen Ihr Referent Florian Ax mit langjähriger Erfahrung aus Tourismus und Beratung Best-Practice-Beispiele vor und beantwortet Ihre Fragen für die Praxis.
- Seminarinhalt** Destinationen erfolgreich entwickeln
- Merkmale und Erfolgsfaktoren von Destinationsentwicklungsprozessen
  - Marketingmanagement als Grundlage systematischer Entscheidungen
  - Marktanalyse, Marketingstrategie, Marketinginstrumente & Co.: Ihr Handwerkszeug für die Praxis
  - Exkurs: Zielgruppen (Personas) für den Tourismus in Rheinland-Pfalz
- Aus der Praxis eines Beraters: Methoden-Toolbox für den Einsatz in der Touristik
- Mit Stakeholder-Analysen die „Bremsen“ und „Mitspieler“ beleuchten
  - Die SWOT-Analyse: Handlungsfelder der Zukunft entdecken
  - Innovative Kommunikations-Tools, die die Beteiligung der Leistungsträger fördern: Bar Camp, Open Space, World Café
  - Best Practice: Womit Sie Veränderungsprozesse in der Region erfolgreich anstoßen
- Strategische Produktentwicklung: Von der Kernkompetenz zum marktfähigen Angebot
- Grundlagen der touristischen Angebotsgestaltung
  - Von der Produktentwicklung zur Produkteinführung: Kalkulation, Pauschalenerstellung, strategische Marketingplanung für neue Produkte
  - Exkurs: Die größten Trends im regionalen Tourismus
    - mehr als Wein, Wandern und Wellness
- Praxis-Workshop: Mit dem Sechs-Schritte-Prinzip erstellen Sie Ihr eigenes Tourismus- und Marketingkonzept



## 7.1.10

**Methodik** Intensivtraining mit Impulsvorträgen und Workshop-Charakter, praxisorientierten Übungen in Kleingruppen, Diskussionen und Gedankenaustausch, konkreten Fallbeispielen mit praktischer Umsetzung

**Referent/in** Florian Ax

---

**Dauer** 2 Tage (beide Tage 9.30 Uhr–17.00 Uhr)

**Termin, Ort** 24.01.–25.01.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 348,44 €  
Sonstige: 426,44 €  
Ü/F/Abendessen bei Bedarf bitte in Eigenregie.  
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.11 Zertifikatslehrgang Veranstaltungs- und Eventmanagement (IHK) – Modul 1

**Zielgruppe** Alle, die verantwortlich für die Planung und Organisation von Veranstaltungen und Events sind und diese noch optimierter sowie erfolgreicher durchführen möchten. Vor allem geeignet für Neu- und QuereinsteigerInnen aus der kommunalen und Landesverwaltung sowie Mitarbeiter/innen aus Tourist-Büros.

**Seminarziel** In dem Modul 1 ...

- lernen Sie, wie Sie erfolgreich und zeitsparend Veranstaltungen und Events von A-Z planen, organisieren und betreuen,
- erstellen Sie gemeinsam mit den Teilnehmenden eigene Konzepte für Ihre nächste Veranstaltung,
- erhalten Sie leicht umsetzbare Tipps von Ihrem Referenten, der seit vielen Jahren als Veranstaltungsprofi tätig ist,
- erarbeiten Sie sich die ersten Bausteine für Ihre Fallstudie, die Sie nach dem Abschluss des Moduls 2, als Zulassungsvoraussetzung für die IHK-Zertifizierung, vollenden und am Zertifizierungstag vor der Gruppe präsentieren,
- legen Sie einen wichtigen Grundstein zur Vorbereitung auf die schriftliche IHK-Zertifizierung, die auf Wunsch nach der Teilnahme (mit mind. 80%iger Anwesenheit) der Module 1 und 2 sowie der Erarbeitung der Fallstudie absolviert werden kann.

**Seminarinhalt** Erfolgsbausteine effizienter Planung, Organisation und Durchführung

- Grob- und Feinplanung: Vom Start weg gut vorbereitet
- Wichtiges zu Einladungen, Bestuhlungsformen, Technik und Künstlerauswahl
- Praxis-Check: Gekonnte Koordination aller Beteiligten – durch effiziente Ablaufplanung und selektive Informationspolitik

Eventkalkulation, Budgetoptimierung und Veranstaltungsrecht

- Budgetplanung und -kontrolle: So haben Sie die Kosten im Griff
- Veranstaltungen auch mit geringen Budgets erfolgreich gestalten
- Alles rund um Versicherungen, Verträge und Rechtsfragen

Event-Controlling und -Nachbereitung

- So kontrollieren Sie die Effizienz und Effektivität Ihrer Veranstaltung
- Alles rund um Nachbereitung und Feedback
- Folgemaßnahmen verstärken den letzten Eindruck und sind ein Wegweiser in die Zukunft

Praxis-Workshop: Von der guten Idee zum professionellen Event

- Dramaturgie: So bauen Sie einen Spannungsbogen auf und inszenieren Ihr Event wirkungsvoll
- Kreative Impulse für Ihr Event: nur was erlebt wird, kann wirken
- Passende Rahmenprogramme für Jubiläen, Stadt- und Kulturfeste, Gesundheitstage, Regionale Messen, Betriebsausflüge, Sommerfeste, Weihnachtsfeiern oder Kundenparties etc.

## 7.1.11

**Methodik** Intensivtraining mit Impulsvorträgen und Workshopcharakter, praxisorientierten Übungen in Kleingruppen, Diskussionen und Gedankenaustausch, konkreten Fallbeispielen mit praktischer Umsetzung

**Referent/in** Florian Ax

---

**Dauer** 2 Tage (beide Tage 9.30 Uhr–17.00 Uhr)

**Hinweis** Das Modul 1 ist auch unabhängig von der IHK-Zertifizierung einzeln buchbar. Sofern Sie sich für die IHK-Zertifizierung entscheiden, beachten Sie bitte folgendes: Zugelassen sind alle Teilnehmenden, die an den Modulen 1 und 2 mit mind. 80%iger Anwesenheit teilgenommen sowie Ihre Fallstudie für die Präsentation am Zertifizierungstag erarbeitet haben. Weitere Informationen zur Fallstudie erhalten Sie in den beiden Seminarmodulen.

**Termin, Ort** 23.10.–24.10.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 348,44 €  
Sonstige: 426,44 €  
Ü/F/Abendessen bei Bedarf bitte in Eigenregie  
Preisangabe inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.12 Zertifikatslehrgang Veranstaltungs- und Eventmanagement (IHK) – Modul 2

**Zielgruppe** Alle, die verantwortlich für die Planung und Organisation von Veranstaltungen und Events sind und diese noch optimierter sowie erfolgreicher durchführen möchten. Vor allem geeignet für Neu- und QuereinsteigerInnen aus der kommunalen und Landesverwaltung sowie Mitarbeiter/innen aus Tourist-Büros.

**Seminarziel** In dem Aufbaumodul

- steigern Sie Ihre Kompetenz auch in puncto eventbezogenes Marketing, Kommunikation und Präsentation.
- erfahren Sie, wie Sie Events nutzen, um Pauschalen zu entwickeln und damit nachhaltig Übernachtungen in der Region zu steigern.
- profitieren Sie von einer kompletten Werkzeugbox mit praxiserprobten Arbeitshilfen, zahlreichen Checklisten, Mustervorlagen und Partnern.
- erarbeiten Sie sich die letzten Bausteine für Ihre Fallstudie, die Sie nach dem Abschluss des Moduls 2, als Zulassungsvoraussetzung für die IHK-Zertifizierung, vollenden und am Zertifizierungstag vor der Gruppe präsentieren.
- erhalten Sie die letzten Informationen zur Vorbereitung auf die schriftliche IHK-Zertifizierung, die auf Wunsch nach der Teilnahme (mit mind. 80%iger Anwesenheit) der Module 1 und 2 sowie der Erarbeitung der Fallstudie absolviert werden kann.

**Seminarinhalt** Event-Vermarktung durch integrierte Konzepte

- Marketing-Know-how: So begeistern Sie die Zielgruppe für Ihren Event
- Crossmedia: Höhere Wirkung durch begleitende Kommunikationsmaßnahmen
- Mit professionellen Events Pauschalen verkaufen und Übernachtungszahlen steigern
- Pauschalen richtig zusammenstellen – so locken Sie Gäste „hinter dem Ofen hervor!“
- Wichtiges zur Kalkulation – damit Sie auf den Kosten nicht „sitzenbleiben“
  - Praxis-Check: Richtiger Einsatz von Sponsoren
- Rechtliche Grundlagen
- Wie richtig akquirieren?

Grundlagen der Kommunikation und Präsentation

- Events intern erfolgreich „verkaufen“
- Argumentativer Aufbau von Präsentationen
- Erstellung und Einsatz visueller Hilfsmittel



## 7.1.12

Praxis-Workshop: Ihr nächstes Event mit Gesamtkonzept

- Sie entwickeln ein integriertes Eventkonzept und bereiten sich damit auf die IHK-Zertifizierung Veranstaltungs- und Eventmanagement IHK vor
- Ihr Plus: Hilfreiche Checklisten, Veranstaltungsvorlagen, Informationsquellen und Kontaktadressen aus der Praxis für den direkten Einsatz

**Methodik** Intensivtraining mit Impulsvorträgen und Workshopcharakter, praxisorientierten Übungen in Kleingruppen, Diskussionen und Gedankenaustausch, konkreten Fallbeispielen mit praktischer Umsetzung

**Referent/in** Florian Ax

---

**Dauer** 2 Tage (beide Tage 9.30 Uhr–17.00 Uhr)

**Hinweis** Es wird empfohlen, das Modul 1 im Vorfeld dieses Seminars besucht zu haben.

Das Modul 2 ist auch unabhängig von der IHK-Zertifizierung einzeln buchbar. Sofern Sie sich für die IHK-Zertifizierung entscheiden, beachten Sie bitte folgendes: Zugelassen sind alle TeilnehmerInnen, die an den Modulen 1 und 2 mit mind. 80%iger Anwesenheit teilgenommen sowie Ihre Fallstudie für die Präsentation am Zertifizierungstag erarbeitet haben. Weitere Informationen zur Fallstudie erhalten Sie in den beiden Seminarmodulen.

**Termin, Ort** 13.11.–14.11.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 348,44 €  
Sonstige: 426,44 €  
Ü/F/Abendessen bei Bedarf bitte in Eigenregie  
Preisangabe inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.13 Zertifikatslehrgang Veranstaltungs- und Eventmanagement (IHK) – Zertifizierungstag

**Zielgruppe** Alle, die die Module 1 und 2 des Zertifikatslehrgangs Veranstaltungs- und Eventmanagement IHK, sowie die Fallstudie in Heimarbeit absolviert haben.

**Seminarinhalt** Der Ablauf der Zertifizierung erfolgt nach folgendem Vorgehen:

### **Zertifizierungsteil 1: Schriftliche Klausurarbeit**

Zu Beginn der Zertifizierung erfolgt eine schriftliche Klausurarbeit, die sowohl aus Multiple-Choice sowie offenen Fragen besteht. Die Dauer der Klausurarbeit ist auf 90 Minuten beschränkt. Das Bestehen der schriftlichen Klausurarbeit ist Voraussetzung für den Erhalt des Zertifikats. Die Klausurarbeit gilt als bestanden, sofern die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer die Note „ausreichend“ (mind. 50 Punkte von 100 Punkten) erreicht hat.

### **Zertifizierungsteil 2: Präsentation der Fallstudie**

Nach der schriftlichen Klausurarbeit erfolgt eine Präsentation vor der Gruppe, der zwischen Aufbau- und Zertifizierungsmodul erarbeiteten Fallstudie (Erstellung eines integrierten Eventkonzepts). Die Präsentationsdauer beträgt ca. 10 Minuten pro Teilnehmerin bzw. Teilnehmer.

Das integrierte Eventkonzept besteht dabei aus folgenden Inhalten:

- Eventidee und Motto
- Kombinierte SWOT-Analyse zum Standort und zum möglichen Event
- Ableitung möglicher Ziele und Zielgruppen
- Stichwortartige Erstellung eines Konzeptpapiers, bestehend aus einem Event-Ablauf- und Arbeitsplan, einer zielgruppengerechten Marketingplanung sowie einer kombinierten Budgetplanung für das Event und für die Marketingplanung
- Entwicklung einer Pauschale inkl. Kalkulation für das Event

### **Zertifizierungsteil 3: Fach- und Feedbackgespräch zur Fallstudie**

In dem Fach- und Feedbackgespräch werden der Teilnehmerin bzw. dem Teilnehmer weiterführende Fragen zum präsentierten Event gestellt. Abschließend erhalten jede Teilnehmerin bzw. jeder Teilnehmer ein qualifiziertes Feedback. Die Dauer beträgt ca. 5 Minuten pro Teilnehmerin bzw. Teilnehmer.

Die Zertifizierungsteile 2 und 3 sind für die Erreichung der Mindestpräsenzzeit entscheidend und sind damit eine Voraussetzung zur Erlangung des Zertifikats. Sie haben jedoch keinen Einfluss auf die Endnote des Zertifikats.





### 7.1.13

**Methodik** Schriftliche Klausurarbeit, Präsentation durch TeilnehmerInnen sowie Fach- und Feedback-Gespräche in der Gruppe

**Referent/in** Florian Ax

---

**Dauer** 9.00 Uhr bis ca. 18.00 Uhr

**Hinweis** Zur IHK-Zertifizierung sind alle TeilnehmerInnen zugelassen, die die Modul1 und 2 des Zertifikatslehrgangs Veranstaltungs- und Eventmanagement IHK (bei den Präsenzphasen gilt eine 80%ige Anwesenheitspflicht), sowie die Fallstudie in Heimarbeit absolviert haben.

Die Zertifizierung wird durch Herrn Florian Ax, Business Trainer- und -Coach (dvct), Qualitätsbetrieb der ServiceQualität Deutschland, Inhaber von Training for Business aus Krufthaus sowie einer Gastzertifiziererin/einem Gastzertifizierer abgenommen.

**Termin, Ort** 25.11.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 324,22 €  
Sonstige: 363,12 €  
Preis inkl. IHK- Prüfungs- und Zertifizierungsgebühr i. H. von 150,00 €  
Preisangabe inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.14 Geodaten für den Gast – mit Qualität

**Zielgruppe** Touristiker, Mitarbeiter/-innen von Tourismusregionen, Tourist-Informationen und touristische Leistungsträger

**Seminarziel** In diesem Seminar lernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, wie man vorhandene Geodaten überprüft, qualitativ hochwertige Tourenverläufe und POIs erzeugt und auf GPS-Geräte sowie Smartphones überträgt. Der Fokus liegt dabei auf maximaler Einfachheit – denn inzwischen gibt es auch kostenlose Portale im Internet und als PC-Software, mit denen auch technisch nicht ausgebildete Mitarbeiter von Tourismusregionen oder touristische Leistungsträger individuelle Strecken ausarbeiten können. Auch die Kombination mit den eigenen Printkarten, der Wegweisung und der Darstellung auf der eigenen Webseite wird thematisiert.

**Seminarinhalt** Einführung in die aktuellen Ausprägungen der Outdoor-Navigation, Vorstellung von aktueller Hardware, digitalen Karten und Tourenportalen aus dem Internet. Jeder Teilnehmer/-in kann an einem bereit gestellten Notebook mit spezieller GPS-Software die Planung von Touren erlernen. Auf einem Spaziergang werden die Kenntnisse in der Praxis umgesetzt.

**Methodik** Vortrag/Workshops/praktische Umsetzung der Seminarinhalte. Zur Navigation geeignete Geräte werden zur Verfügung gestellt.

**Referent/in** Thomas Froitzheim

---

**Dauer** 9.30 Uhr–16.00 Uhr

**Hinweis** Für die Teilnahme sind keinerlei Vorkenntnisse über satellitengestützte Navigation erforderlich. Die benötigten Geräte (Notebooks und GPS-Geräte) werden im Seminar zur Verfügung gestellt.

Für die Praxisanwendung im Außenbereich bitte an wetterfeste Kleidung denken!

**Termin, Ort** 05.02.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 214,22 €  
Sonstige: 253,22 €  
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 12

## 7.1.15 Einführungsseminar in das Outdooractive DMS

<b>Zielgruppe</b>	Nutzer der Outdooractive-Technologie
<b>Seminarziel</b>	Optimierung des Contents für Tourenplaner und App „Rheinland-Pfalz“ bzw. „Gastlandschaften“
<b>Seminarinhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informationsvermittlung zur Einpflege in das Outdooractive DMS für alle Content-Bereiche</li><li>- Optimierungsmöglichkeiten des bereits erstellten Contents</li><li>- Nutzungsmöglichkeiten des Content Reach Reports</li><li>- Beantwortung von individuellen Fragestellungen</li></ul>
<b>Methodik</b>	Vortrag und Workshop
<b>Referent/in</b>	Referent/in der Outdooractive GmbH & Co. KG
<hr style="border-top: 1px dotted red;"/>	
<b>Dauer</b>	9.30 Uhr–16.00 Uhr
<b>Termin, Ort</b>	13.03.2019, Boppard
<b>Gebühr</b>	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 354,22 € Sonstige: 394,22 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
<b>Anmeldeschluss</b>	1 Monat vor Seminarbeginn
<b>Teilnehmerzahl</b>	15

## 7.1.16 Google-Analytics-Basis-Seminar (Anwender)

- Zielgruppe** Einsteiger bis fortgeschrittene Anwender, welche Sicherheit erlangen möchten in der Bedienung des Tools und die ganze Bandbreite rund um die Berichterstellung kennenlernen möchten.
- Seminarziel** In diesem Seminar vermitteln wir fundiertes Basiswissen für die Arbeit mit Google Analytics.
- Mit einer Anleitung zum Anlegen von Zielen, benutzerdefinierten Berichten und Dashboards erhalten Sie einen guten Einblick in die Analysemöglichkeiten.
- Die Themen werden anschaulich vorgestellt und bezogen auf die praktische Umsetzbarkeit vermittelt. Wir erarbeiten mit Ihnen, welche Zahlen und Daten für Sie relevant sind.
- Seminarinhalt** Der Workshop wird aus folgenden Themenbereichen zusammengestellt (abhängig von den Fragestellungen der Teilnehmer):
- Generelle Überlegungen zur Implementierung eines Web-Analyse-Systems
    - Erklärung Web-Analyse-Kreislauf
  - Einbau Google Analytics
    - Datenschutz-Richtlinie Google
    - Datenschutzkonformität
  - Begriffserklärungen
  - Website, Homepage, Zielseiten
  - Seitenaufrufe, Besucher, Besuche, Absprungrate
  - Cookies
  - Arbeiten mit der Benutzeroberfläche
    - Standard Berichtskategorien (Zielgruppen, Akquisition, Verhalten, Conversions / Ziele)
    - Echtzeitanalyse
  - Funktionen
    - Exportieren, Anlegen von E-Mail-Reportings, Auswertungen zum Dashboard hinzufügen, verschiedene Berichts-Tabs
  - Wichtigste Berichte
    - Welches sind die wichtigsten Berichte, welche ich regelmäßig anschauen sollte.
    - Wie viele Besucher kommen auf meine Website?
    - Schauen sie sich um oder sind sie gleich wieder weg?
  - Korrekte Erfassung aller relevanten Traffic-Quellen, wie z. B. Newsletter, Social Media, Print-Kampagnen, bezahlte und organische Suche (Kampagnen URLs erstellen mit URL Builder, Landingpages)



## 7.1.16

Zusammenarbeit mit AdWords

- Welche Berichte helfen bei der Optimierung meiner AdWords Kampagnen?
- Sind meine Kampagnen erfolgreich?

Messung von Nutzeraktionen auf der Website

- Was interessiert die Besucher am meisten?
- Kommen die Nutzer mit dem von mir bereitgestellten Angebot zurecht?
- Wo gibt es evtl. Stolpersteine?

Unterschiede der verschiedenen Berichtsformen

- Standardberichte
- benutzerdefinierte Berichte
- Dashboards
- Grenzen von Google Analytics Auswertungen
- Zusammenarbeit mit Excel und NextAnalytics

Spezielle Themen

- benutzerdefinierte Berichte
- Dashboards
- Ziele

Bedienungstipps:

- Tastaturkürzel

**Methodik** Seminar mit Workshop-Charakter.  
Zuerst erfolgt die Vermittlung von theoretischem Basiswissen als Vortrag. Danach arbeiten alle direkt in ihrem eigenen Konto, sodass ein sehr großer Praxisbezug hergestellt wird.  
Mit vielen praktischen Tipps und Tricks.  
Auf individuelle Fragestellungen wird eingegangen; diese haben Einfluss auf die Seminarinhalte.

**Referent/in** Bernadette Hohns

---

**Dauer** 9.30 Uhr–16.00 Uhr

**Hinweis** Um aktiv an den Workshops mitzuarbeiten, empfehlen wir das Mitbringen der Zugangsdaten zu Ihrem Google-Analytics-Konto.

**Termin, Ort** 05.02.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 224,22 €  
Sonstige: 263,12 €  
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 15

## 7.1.17 Google-Analytics-Workshop (Advanced)

**Zielgruppe** Anwender, die schon Erfahrungen im Umgang mit Google Analytics haben.

**Seminarziel** Gemeinsam vertiefen wir die im Basiskurs erworbenen Kenntnisse in der Praxis. Außerdem behandeln wir individuelle Fragestellungen.

Sie bauen Verständnis dafür auf, welche Fragestellungen und Herangehensweisen für eine gute Webanalyse überhaupt notwendig sind.

Wir erarbeiten tiefer gehende Auswertungen mit benutzerdefinierten Berichten, Dashboards, Segmenten.

Sie erhalten hilfreiche Praxistipps.

Umsetzung direkt im eigenen Konto.

Überprüfung der Admin-Einstellungen zu Kontenaufbau, Filterungen und Datenansichten zur Sicherung der Datenqualität.

**Seminarinhalt** Kontenaufbau und -struktur

- Empfehlung Kontenaufbau
- Datenansichten anlegen
- Filtereinstellungen vornehmen
- Empfohlene Admin-Einstellungen auf Verwaltungsebene zur Sicherung der Datenqualität

Festlegung und Auswertung von Website-Zielen, die sich von Ihren Unternehmenszielen ableiten, z. B. Online-Verkäufe, Anmeldungen, Aufrufen bestimmter Unterseiten

- Anlegen von Micro-Zielen
- Anlegen von Zieltrichtern

Einsatz von REGEX regulären Ausdrücken

- diese werden bei vielen Filtereinstellungen benötigt, z. B. bei Datenansichten, benutzerdefinierten Berichten, Segmenten

Reporting und Dashboards für verschiedene Abteilungen in Ihrem Unternehmen (z. B. Geschäftsführung, Vertrieb, Support) und für verschiedene Marketing-Kanäle (z. B. SEO, AdWords, Social Media).

Wir geben Ihnen ein Bundle von Dashboards und benutzerdefinierten Berichten für alle Bereiche.

Erstellung von Segmenten zur besseren Auswertung und zum Vergleich von Nutzergruppen



## 7.1.17

Erstellung von Contentgruppierungen zur besseren Auswertungen von Inhaltsgruppen

Multi-Channel-Analysen zur Analyse der Customer Journey zur besseren Betrachtung des Zusammenspiels der einzelnen Kanäle

Berichte zum Ereignistracking (Voraussetzung: Eventtracking eingerichtet) sowie Unterscheidung zu virtuellen Seitenaufrufen

Auswertung und Einrichtung Interne Website-Suche

Einrichtung Radar-Ereignisse, damit Sie alle wichtigen Veränderungen auf dem Schirm haben über automatische E-Mails

Spezielles

- Sampling (Stichprobenanalysen)
- Kleine Helferlein
- eCommerce Tracking

Vorstellung Google-Search-Console (Webmastertools)

Vorstellung Google-Tag-Manager

**Methodik** Interaktiver Workshop.  
Die Auflistung der Seminarinhalte dient als Leitfaden und passt sich dynamisch den Bedürfnissen und Fragestellungen der Teilnehmer an.

**Referent/in** Bernadette Hohns

---

**Dauer** 9.30 Uhr–16.00 Uhr

**Hinweis** Um aktiv an den Workshops mitzuarbeiten, empfehlen wir das Mitbringen der Zugangsdaten zu Ihrem Google-Analytics-Konto.

Der vorherige Besuch des Basic Workshops wird empfohlen.

**Termin, Ort** 13.03.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 224,22 €  
Sonstige: 263,12 €  
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.18 Einführung in das Online-Marketing

<b>Zielgruppe</b>	Leiterinnen und Leiter sowie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen, deren Aufgabenbereich das Marketing ist.
<b>Seminarziel</b>	Im Seminar wird den Teilnehmern die Sicherheit im Umgang mit dem digitalen Marketing vermittelt.  Es geht um die Frage, welche Maßnahme ist für welchen Zweck geeignet? Welche Strategie macht für wen Sinn und wie kann ich die eigene Website optimieren?
<b>Seminarinhalt</b>	Strategische Herangehensweise Überblick über Online-Marketing-Möglichkeiten und ihre Einsatzfelder Website-Optimierung für Nutzer und Suchmaschinen Social Media: Facebook richtig einsetzen
<b>Methodik</b>	Vortrag, Diskussion und praktische Beispiele
<b>Referent/in</b>	Frank Mies
<hr/>	
<b>Dauer</b>	9.30 Uhr–16.00 Uhr
<b>Termin, Ort</b>	17.10.2019, Boppard
<b>Gebühr</b>	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 244,22 € Sonstige: 283,22 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
<b>Anmeldeschluss</b>	1 Monat vor Seminarbeginn
<b>Teilnehmerzahl</b>	15



## 7.1.19 Online-Marketing im Tourismus für Fortgeschrittene

<b>Zielgruppe</b>	Leiterinnen und Leiter sowie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen, deren Aufgabenbereich das Marketing ist.
<b>Seminarziel</b>	Vertiefung des Wissens im digitalem Marketing: Darstellung der Möglichkeiten digitaler Kampagnen in Google Ads und Facebook. Anwendungsbeispiele für verschiedene Social Media Einsatzgebiete. Sowie die Optimierung von Websites im Bezug auf Suchmaschinen.
<b>Seminarinhalt</b>	Google Ads & Co: Digitale Kampagnen und Tracking SEO-Optimierung von Websites Social Media: Tipps rund um Facebook, Instagram & Co Aktuelle Trends
<b>Methodik</b>	Vortrag, Diskussion und praktische Beispiele
<b>Referent/in</b>	Frank Mies
<hr/>	
<b>Dauer</b>	9.30 Uhr–16.00 Uhr
<b>Termin, Ort</b>	30.10.2019, Boppard
<b>Gebühr</b>	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 244,22 € Sonstige: 283,22 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
<b>Anmeldeschluss</b>	1 Monat vor Seminarbeginn
<b>Teilnehmerzahl</b>	15

## 7.1.20 Marketingwissen: Theorie und Praxis

**Zielgruppe** Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen

**Seminarziel** Mit der Theorie sollen die Basis und das Verständnis für alle Marketingaktivitäten eines touristischen Betriebes geschaffen werden. Beispiele aus der Praxis sollen zeigen, wie das erlernte Marketingwissen zielbringend umgesetzt werden kann.

**Seminarinhalt** Was ist Marketing? Was sind die Merkmale des Marketings? Wir sprechen über Marketinginstrumente, Marketingmix und Marketingplanung. Wie definiere ich meine Zielgruppe(n)? Was ist Kommunikation? Und was bedeutet Kommunikation im Zeichen von Web 2.0? Erreiche ich meine Kunden über Facebook? Und welche Kommunikationswege stehen mir noch für die Kundenakquise zur Verfügung? Im Fokus steht das Dienstleistungsmarketing.

Dieses Seminar widmet sich der Marketingtheorie mit zahlreichen Beispielen aus der Praxis.

**Methodik** Vortrag, Diskussion, praktische Beispiele

**Referent/in** Stefan Rees

---

**Dauer** 9.30 Uhr–16.00 Uhr

**Termin, Ort** 11.11.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 154,22 €  
Sonstige: 193,12 €  
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.21 Niederländisch für Touristiker

- Zielgruppe** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von touristischen Organisationen, die Basiskenntnisse in niederländischer Sprache erwerben möchten.
- Seminarziel** Grundlagen der niederländischen Sprache werden vorgestellt. Ziel ist es, durch einfache Gespräche bzw. Gesprächsteile den ausländischen Gästen zu signalisieren, dass sie „Herzlich willkommen“ sind.
- Seminarinhalt** Es werden einfache Formulierungen typischer Situationen im Gespräch mit niederländischen Gästen erarbeitet. Das erfolgt durch Hören, Lesen, Aussprechen – auch in kleinen Dialogen und Spielszenen.
- Dabei dreht es sich z. B. um
- Begrüßung und Verabschiedung von Kunden und Besuchern
  - Höflichkeitsformeln
  - Wegbeschreibungen
  - kleiner Grundwortschatz
  - Telefongespräche
  - kurze Nachrichten schreiben
  - Grundkenntnisse der Grammatik
- Methodik** Vortrag und Übungen in Partner- und Gruppenarbeit
- Referent/in** Tosca Rieß-Madlener
- 
- Dauer** 2 Tage (1. Tag: 10.00–17.00 Uhr, 2. Tag: 9.00–16.00 Uhr)
- Termin, Ort** 20.02.–21.02.2019, Boppard
- Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 308,44 €  
Sonstige: 386,44 €  
Ü/F/Abendessen bei Bedarf bitte in Eigenregie  
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
- Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.22 Ich bleibe serviceorientiert – egal wie turbulent es zugeht

<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte und Mitarbeiter/innen in touristischen Organisationen und Verbänden, in Hotel- und Gastronomiebetrieben
<b>Seminarziel</b>	Sie lernen, mit Stress und Druck umzugehen und trotzdem Höchstleistungen zu bringen. Sie entwickeln Ihre persönliche Strategie zur Bewältigung schwieriger Herausforderungen
<b>Seminarinhalt</b>	Was sind die tatsächlichen Ursachen meiner Belastung Wie wirkt sich Stress auf meinen Organismus aus Wie bleibe ich stark und ruhig selbst in stürmischen Zeiten Auf welche Ressourcen kann ich zurückgreifen 5 Wege zu mehr langfristiger Gelassenheit und innerer Sicherheit Entwicklung eines Individuellen Plans für die Integration in den Alltag
<b>Methodik</b>	Vortrag, Interaktion, Selbst- und Gruppenarbeit
<b>Referent/in</b>	Hella Ackermann
<hr/>	
<b>Dauer</b>	9.00 Uhr–17.00 Uhr
<b>Termin, Ort</b>	20.02.2019, Boppard
<b>Gebühr</b>	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 174,22 € Sonstige: 213,22 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
<b>Anmeldeschluss</b>	1 Monat vor Seminarbeginn
<b>Teilnehmerzahl</b>	15

## 7.1.23 Wirtschaftlich Agieren

<b>Zielgruppe</b>	Entscheider und Mitarbeiter aus Hotellerie, Gastronomie und anderen Dienstleistern der touristischen Leistungskette (von der Tourist-Information bis zu Freizeiteinrichtungen und Dienstleistern, die von Besuchern der Region profitieren)
<b>Seminarziel</b>	Kenntnis theoretischer Grundlagen zu Menschentypen und Kommunikationszielen sowie die Entwicklung von Lösungsstrategien rund um herausfordernde Gesprächssituationen im touristischen Umfeld
<b>Seminarinhalt</b>	Erfolgsfaktoren und „Menschentypen“ Zeit sparen durch zielführende Kommunikation Preisdiskussionen und Verhandeln von Konditionen mit Gästen/Kunden und Leistungsträgern Eigene Vertragsbedingungen wertschätzend durchsetzen Einwandhandling in Verkaufssituationen Wirtschaftlich und wettbewerbsfähig Agieren
<b>Methodik</b>	Vortrag, Diskussion, Handlungsempfehlungen, Übungen
<b>Referent/in</b>	Birgit Becker
<hr/>	
<b>Dauer</b>	10.00 Uhr–17.00 Uhr
<b>Termin, Ort</b>	02.04.2019, Boppard
<b>Gebühr</b>	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 214,22 € Sonstige: 253,22 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
<b>Teilnehmerzahl</b>	16

## 7.1.24 Gäste führen – Hobby oder Profession?

**Zielgruppe** Gästeführerinnen/Gästeführer, Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen/  
Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen

**Seminarziel** Rolle von Gästeführer/Innen, Umgang mit einem Gästeführerteam,  
Ideen für innovative Gästeführungsangebote

**Seminarinhalt** Klärung der Kompetenzen von Gästeführer/Innen. Auswahl eines  
Gästeführerteams. Qualifizierung und Organisation des Teams. Ansätze zur  
Entwicklung innovativer und zielgruppenorientierter Führungsangebote.

**Methodik** Workshop und fachlicher Input

**Referent/in** Michael Weier

---

**Dauer** 9.30 Uhr–16.00 Uhr

**Termin, Ort** 28.03.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 174,22 €  
Sonstige: 213,12 €  
Preisangabe inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.25 Alles pauschal, oder was?

<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Touristinformationen
<b>Seminarziel</b>	Sie erwerben Grundkenntnisse (oder frischen alte Kenntnisse auf) für die Entwicklung von marktgerechten Pauschalen, über Zielgruppen und die Erwartungshaltung der Gäste. Sie erhalten erste Hinweise für gutes Texten und über die Wirkung der Bilder in der Werbung.  Wir erlernen wichtige Regeln für Kalkulation und Preisgestaltung und werfen einen Blick in den Dschungel der gesetzlichen Regelungen.
<b>Seminarinhalt</b>	Paket, Pauschale, Arrangements – Was ist überhaupt eine Pauschale?  Alles pauschal oder was? Warum Pauschalen?  Eintagsfliegen, oder darf es etwas mehr sein? Wie kann man aus Tagesgästen Übernachtungsgäste machen?  Schlafen, Essen und was noch? Die Leistungen einer Pauschale  Wünsche, Lebensstile, Psychologie – Urlaub im Wandel: Die Erwartungshaltung der Gäste  Wahrnehmungspsychologie: Was wir wahrnehmen, wie wir lesen  Sprache, Wörter und Design – Wie texte ich eine ansprechende Pauschale?  Ein Bild sagt mehr als tausend Worte – Bilder als Verkaufsargument  Rabatte, Preise, Provisionen – Wie kalkuliere ich eine Pauschale?  Gast droht mit Auftrag! – Wer macht was bei der Auftragsabwicklung?  Rechte, Pflichten, Konditionen – Rechtliche Situation als Veranstalter/Reisemittler  „Personas“ – die neuen Zielgruppen für Rheinland-Pfalz
<b>Methodik</b>	Vortrag, Gruppenarbeit, gemeinsame Kommunikation
<b>Referent/in</b>	Stefan Herzog
<hr/>	
<b>Dauer</b>	9.30 Uhr–16.00 Uhr
<b>Termin, Ort</b>	27.02.2019, Boppard
<b>Gebühr</b>	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 154,22 € Sonstige: 193,22 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
<b>Anmeldeschluss</b>	1 Monat vor Seminarbeginn
<b>Teilnehmerzahl</b>	10

## 7.1.26 Print-Werbung im Tourismus leicht gemacht!

- Zielgruppe** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Tourismusbüros mit wenig oder keinen Vorkenntnissen in der Werbung (Anfängerinnen und Anfänger sowie „Seiteneinsteigerinnen und -einsteiger“)
- Seminarziel** Sie erwerben Grundkenntnisse zur effektiven Gestaltung und Herstellung von Printmedien zur Erleichterung der täglichen Praxis.
- Sie bekommen erste Anregungen für gutes Texten und begreifen, was den Gast wirklich interessiert. Dabei werfen wir einen analytischen Blick auf Ihre aktuellen Printmedien.
- Sie erhalten praktische Hinweise für den Umgang mit Agenturen und Druckereien und Fakten für die Ausschreibung.
- Seminarinhalt** Marketing und Marketingkommunikation  
Kommunikation  
Ziele der Werbung  
Marktforschung: Der multifunktionale Neigungstourist  
Wahrnehmungspsychologie – was wir sehen, wie wir lesen  
Prospekte, Kataloge und Flyer  
Der Titel  
U2, U3, U4 – die „vergessenen“ Seiten  
Logo, Corporate Identity (CI), Corporate Design (CD) und Marke Der Inhalt  
Grundsätze für gutes Texten  
Unwörter, Phrasen und Langeweile  
Die Wirkung der Bilder  
Ihre Prospekte auf dem Prüfstand  
Das Impressum  
Poster und Plakate  
Vom Umgang mit Agentur und Druckerei  
Anzeigenwerbung  
„Personas“ – die neuen Zielgruppen für Rheinland-Pfalz





## 7.1.26

**Methodik** Vortrag, Diskussion und praktische Beispiele

**Referent/in** Stefan Herzog

---

**Dauer** 9.30 Uhr–16.00 Uhr

**Termin, Ort** 13.02.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 154,22 €  
Sonstige: 193,12 €  
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 12

## 7.1.27 Die schönsten Seiten der Touristik

**Zielgruppe** Menschen, die Texte für Kataloge, Flyer, Image-Broschüren, Pressedossiers, Newsletter und andere touristische Medien zuliefern.

**Seminarziel** Dieses Seminar geht in medias res: denn in zahlreichen Übungen texten Sie selbst. Dabei trainieren Sie, mit frischer Perspektive auf bekannte Themen zu blicken und erfahren durch eigenes Tun, was Worte, Sätze und Bilder alles können.

**Seminarinhalt** Wer im Bereich Tourismus oder Stadtwerbung arbeitet, textet täglich. Oft genug unter Hochdruck: Für die neue Imagebroschüre fehlt ein Editorial, für das Wanderangebot ein verkaufsstarker Titel. Der Newsletter muss mit Nachrichten gefüllt werden, der Verband sucht Angebote für ein Verkaufshandbuch. Ein Hotelier fragt nach Textbausteinen für ein Rahmenprogramm, ein Journalist nach einem Pressedossier.

Alle diese Texte sind im Idealfall Teil einer übergreifenden Strategie. In jedem Fall aber sind sie ein Versprechen an Ihre Kunden.

Trainieren Sie deshalb in diesem Workshop das konkrete Schreiben. Die Techniken und Anregungen helfen Ihnen auch, bestehendes Material wirkungsvoll zu redigieren:

- Klären Sie, für wen Sie schreiben
- Der erste Satz am Beispiel einer Pressemeldung
- Überschriften und weitere Textelemente
- Was Teaser alles können
- Das Zusammenspiel von Worten und Bildern
- Tipps und Tricks gegen Schreibblockaden
- Das kleine ABC der Einstiegsvarianten

**Methodik** Training mit zahlreichen Übungen für das praktische Schreib-Repertoire

**Referent/in** Birgit Schlepütz

---

**Dauer** 9.00 Uhr–16.00 Uhr

**Termin, Ort** 11.03.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 174,22 €  
Sonstige: 213,22 €  
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.28 Storytelling im Tourismus

<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter/innen in Marketing und PR von touristischen Organisationen, Betrieben und Verbänden sowie Leistungsträger aus tourismusnahen Unternehmen.
<b>Seminarziel</b>	Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmenden die methodische Basis an die Hand zu geben, mit der sie mit dem Storytelling für ihre Region, für ihren Ort oder für ihre Angebote beginnen können.
<b>Seminarinhalt</b>	<p>Seitdem es Menschen gibt, erzählen sie einander Geschichten. Vielleicht sind sie sogar das erste Marketinginstrument, das sie jemals angewendet haben: zur Eigenwerbung, um andere zum Handeln zu bewegen, für den praktischen Wissenstransfer oder ganz einfach: zur Sicherung ihrer Existenz. Warum Menschen Geschichten lieben und auf welchen Ebenen ein gezieltes Storytelling das Marketing unterstützen kann – darum wird es an diesem Seminarartag gehen.</p> <p>Wörtlich genommen, heißt Storytelling Geschichten erzählen. Strategisch eingesetzt, kann es als ein absichtsvolles, methodisches und differenziertes Kommunizieren beschrieben werden. Über eine Region und wofür sie steht. Über Orte und was sie ausmacht. Über Angebote und vieles mehr.</p> <p>Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmenden die methodische Basis an die Hand zu geben, mit der sie mit dem Storytelling für ihre Region, für ihren Ort oder für ihre Angebote beginnen können.</p> <p>Die Teilnehmenden lernen unter anderem</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– was Storytelling mit Sinn, Haltung und Werten zu tun hat</li><li>– welche Elemente zum Story-Aufbau dazugehören</li><li>– welche Story-Typen es gibt</li><li>– für welche Kommunikationsbereiche sich die Story-Typen gut eignen,</li><li>– wie und wo sie Themen finden können</li></ul>
<b>Methodik</b>	Impulsvortrag mit zahlreichen Beispielen, Gespräch und Übungen
<b>Referent/in</b>	Birgit Schlepütz
<hr/>	
<b>Dauer</b>	9.00 Uhr–16.00 Uhr
<b>Termin, Ort</b>	19.02.2019, Boppard
<b>Gebühr</b>	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 174,22 € Sonstige: 213,22 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
<b>Anmeldeschluss</b>	1 Monat vor Seminarbeginn
<b>Teilnehmerzahl</b>	8

## 7.1.29 Messetraining

**Zielgruppe** Alle Fach- und Führungskräfte, die Ihren persönlichen Auftritt am Messestand noch professioneller gestalten möchten

**Seminarziel** In diesem Intensiv-Seminar mit hohem Praxisanteil

- lernen Sie die unterschiedlichen Möglichkeiten kennen, auf den KundInnen zuzugehen und ein Gespräch am Messestand zu eröffnen, zu führen und erfolgreich abzuschließen
- haben Sie Ihre Verkaufsstrategien aufgefrischt und weiter vertieft, sodass sie möglichst viele qualifizierte Gespräche am Messestand führen können
- erarbeiten Sie in Kleingruppen verschiedene Wirkungsmittel und können bewusster mit ihnen umgehen.

**Seminarinhalt** Die fünf größten Herausforderungen im Messealltag meistern

- Direkt-Ansprache von Gang-Läufern: So sprechen Sie Messebesucher effektiv an
- Elevator Pitch – wie Sie in 30 Sekunden überzeugen
- Achtung Überfall! Wie nah „Kunden-Vertreiben“ und gute Gespräche beieinanderliegen...
- „Reine Besucher“ von „qualifizierten Interessenten“ unterscheiden
- Die Exit-Strategie: Endlosgespräche charmant zu Ende bringen

Aufbau und Struktur professioneller Messe-Gespräche

- Mit gezielten Fragen den möglichen Bedarf herausfinden
- Hinhören, zuhören und Verkaufsargumente kundenorientiert „liefern“
- Storytelling – die Region durch Geschichten und bildhafte Sprache „schmackhaft“ machen
- „Kein Interesse“ – „Keine Zeit“ – „Wir haben schon gebucht“: souveräne Einwandbehandlung

**Methodik** Intensivtraining mit Impulsvorträgen und Workshop-Charakter, praxisorientierten Übungen in Kleingruppen, Diskussionen und Gedankenaustausch, konkreten Fallbeispielen mit praktischer Umsetzung

**Referent/in** Florian Ax

---

**Dauer** 9.30 Uhr–17.00 Uhr

**Termin, Ort** 17.12.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 174,22 €  
Sonstige: 213,22 €  
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.30 Workshop für moderne Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in Ihrer Destination

- Zielgruppe** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen, Leitungsebene sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im kommunalen Standortmarketing mit Kommunikationsaufgaben,
- Seminarziel** Wir machen es Ihnen leichter.
- Gerade Aktivitäten in den digitalen Medien werden häufig mit Enthusiasmus begonnen, schlafen dann aber schnell wieder ein. Der häufigste Grund: eine fehlende oder unrealistische Kommunikationsstrategie.
- Gemeinsam erarbeiten wir eine persönliche, strategische Arbeitsgrundlage – Ihren Redaktionsplan – die die klassische und digitale Pressearbeit für Ihren Standort erfolgreich verzahnt.
- Spätestens nach 2 Tagen haben Sie klare Ziele und einen umsetzbaren und modernen Kommunikationsplan, den Sie nach dem Workshop regelmäßig und selbst auf Ihren Erfolg prüfen und optimieren können.
- Seminarinhalt** Erfolgreiche Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist eine der wichtigsten Grundlagen für die öffentliche Wahrnehmung Ihres Standorts.
- Wer im Bereich Tourismus oder Standortmarketing arbeitet, weiß das und weiß: Ich muss fit bleiben. Denn: Kommunale PR und ÖA braucht heutzutage Tausendsassas.
- Oft sind Sie zuständig für die Bespielung der klassischen (Zeitung, Radio, TV) UND digitalen (Webseiten, Blogs, Newsletter, Social Media) Medien.
- Sie sollen alles können und dabei am besten kein Geld benötigen.
- Wir machen Ihnen das Leben leichter.
- Im Mittelpunkt der 2 Tage stehen die speziellen Bedürfnisse Ihres Standorts. Der Fokus: Ihre Kommunikationsstrategie. Vom Konzept bis zur Roadmap.
- Unsere Themen
- Bestandsaufnahme und Arbeitsgrundlage
- Ihre PR/ÖA Arbeit
  - Aufgaben und Ressourcen
  - Aufgaben und Ziele
- Kommunikation und Transparenz für Menschen
- Ihre Zielgruppen und die Besonderheiten
  - Kommunikationsmittel, Medien & Multiplikatoren
  - Facebook, Twitter und Konsorten ...
  - Soziale Medien – Einsatz mit Augenmaß



## 7.1.30

### Content Strategie und Ressourcen

- Content – Themen finden, Themen schreiben
- Die beliebtesten Themenleitfäden
- Write one, get many – effiziente Vernetzung traditioneller und moderner Medienarbeit

### Ihr Standort in der öffentlichen Wahrnehmung

- Mehr Sichtbarkeit und Attraktivität
- Wie nutze ich welche Kanäle?
- Leadgenerierung in der kommunalen PR/ÖA
- Follow-Ups – Nachhaltigkeit in der Pressearbeit

### Es gibt nichts Gutes, außer man tut es

- Der Redaktionsplan
- 2 Tage, 2 Trainer
- Praktische Arbeit an Ihrem speziellen Handlungsplan
- Ihr Redaktionsplan bietet eine strukturierte Arbeitsmethode mit klaren Zielen, die Sie im Arbeitsalltag regelmäßig und selbst auf Ihren Erfolg prüfen und optimieren können

**Methodik** Workshop, praktische Arbeit

**Referenten/innen** Vanessa Daun  
Marion Borgs

---

**Dauer** 2 Tage (jeweils von 9.30 bis 16.00 Uhr)

**Termin, Ort** 18.03.–19.03.2019, Boppard

**Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV  
und Landesverwaltung RP: 468,44 €  
Sonstige: 546,44 €  
Ü/F/Abendessen bei Bedarf bitte in Eigenregie  
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.

**Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn

**Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.31 Das neue Reiserecht ab 01.07.2018 im Inlandstourismus

<b>Zielgruppe</b>	Leiter/Innen und Mitarbeiter/Innen von TIs sowie Gastgeber/Innen
<b>Seminarziel</b>	Vermittlung der neuen rechtlichen Regelungen und deren Umsetzung in der Praxis.
<b>Seminarinhalt</b>	Wann wird die TI oder der Gastgeber Veranstalter? Wie kann man mehrere Leistungen vermitteln? Welche Pflichten gibt es hinsichtlich der Formblätter und Insolvenzabsicherung?
<b>Methodik</b>	Workshop mit Praxisbeispielen
<b>Referent/in</b>	Referent der Kanzlei Noll & Hütten Rechtsanwälte
<hr/>	
<b>Dauer</b>	9.30 Uhr–16.00 Uhr
<b>Termin, Ort</b>	27.03.2019, Boppard
<b>Gebühr</b>	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 354,22 € Sonstige: 394,22 € Ü/F/Abendessen bei Bedarf bitte in Eigenregie Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
<b>Anmeldeschluss</b>	1 Monat vor Seminarbeginn
<b>Teilnehmerzahl</b>	10

## 7.1.32 Datenschutz in der Tourismusbranche – praktische Umsetzung der rechtlichen Vorgaben

<b>Zielgruppe</b>	Leiterinnen/Leiter und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von Verkehrsämtern und Tourist-Informationen
<b>Seminarziel</b>	Eine Vielzahl von datenschutzrechtlichen Fragestellungen prägt die tägliche Arbeit in der Tourismusbranche. Die ab dem 25.05.2018 gültige EU-Datenschutzgrundverordnung verschärft die gesetzlichen Vorgaben und stellt erhöhte Anforderungen an den Aufbau einer Datenschutzorganisation. Neben den grundsätzlichen datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen nach der neuen EU-DSGVO werden insbesondere auch praktische Umsetzungen und Fallbeispiele aus der Tourismusbranche behandelt. Besonders verdeutlicht wird das Zusammenspiel zwischen rechtlichen Anforderungen und technisch-organisatorischer Umsetzung.
<b>Seminarinhalt</b>	Datenschutzrechtliche Rahmenbedingungen nach der EU-DSGVO Grundlegende Anforderungen und spezielle Praxisfragen, insbesondere – Sicherheit der Verarbeitung – Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten – Datenschutzfolgeabschätzung  Datenschutz und öffentliche Vergabe  Social Media datenschutzkonform nutzen  Auftragsdatenverarbeitung in der Praxis: Buchungsplattformen und diverse Vertriebskanäle
<b>Methodik</b>	Vortrag, Fallbeispiele, Übungen
<b>Referenten/innen</b>	Jan Morgenstern Helmut Eiermann
<hr/>	
<b>Dauer</b>	9.30 Uhr–16.00 Uhr
<b>Termin, Ort</b>	26.03.2019, Budenheim
<b>Gebühr</b>	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 174,22 € Sonstige: 213,22 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
<b>Anmeldeschluss</b>	1 Monat vor Seminarbeginn
<b>Teilnehmerzahl</b>	15



## 7.1.33 Vergabe und Beschaffung – Grundlagenseminar

<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter/innen der TouristInformationen, die mit dem Thema Einkauf/Beschaffung zu tun haben
<b>Seminarziel</b>	Theoretische und praktische Hilfen zur wirtschaftlichen Material-Beschaffung und Auftragsvergabe
<b>Seminarinhalt</b>	Überblick über vergaberechtliche Grundlagen Preiseinziehung Preisvergleiche Vorstellung des „Kommunalen Kaufhauses“ für Massenbeschaffungen (z.B: Giveaways)
<b>Methodik</b>	Vortrag und Workshop
<b>Referent/in</b>	Klaus Faßnacht
<hr/>	
<b>Dauer</b>	9.30 Uhr–16.00 Uhr
<b>Termin, Ort</b>	28.03.2019, Boppard
<b>Gebühr</b>	Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 154,22 € Sonstige: 193,22 € Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
<b>Anmeldeschluss</b>	1 Monat vor Seminarbeginn
<b>Teilnehmerzahl</b>	15

## 7.1.34 Das EU-Beihilfenrecht im Bereich von Tourismusorganisationen

- Zielgruppe** Leiterinnen und Leiter touristischer Organisationen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung mit Zuständigkeit Tourismus oder Wirtschaftsförderung
- Seminarziel** Die Teilnehmer/innen erhalten einen Überblick, was sie künftig auf der Basis der EU-Recht-Rahmenbedingungen in ihren Tourismus-Informationen und Büros sowie in sonstigen Tourismus-Organisationen berücksichtigen müssen.
- Seminarinhalt** Das EU-Beihilfenrecht wird vorgestellt.  
Fragen, die sich daraus für die Touristiker ergeben, sollen beantwortet werden: Welche Konsequenzen müssen die Tourismusorganisationen, egal wie sie rechtlich aufgestellt sind, künftig ziehen? Welche neue Herausforderungen ergeben sich für Tourist-Informationen? Was müssen die Touristiker in der Zukunft beachten?
- Methodik** Vortrag und Diskussion
- Referent/in** Referent/in der Mittelrheinischen Treuhand GmbH, Koblenz
- 
- Dauer** 9.30 Uhr–12.30 Uhr
- Hinweis** Für die Seminarteilnehmer/innen ist nach dem Seminar ein Mittagessen vorgesehen. Diese Kosten sind in der Seminargebühr enthalten.
- Termin, Ort** 26.02.2019, Boppard
- Gebühr** Mitglieder Kommunal-Akademie, THV und Landesverwaltung RP: 84,75 €  
Sonstige: 103,75 €  
Preisangaben inkl. der gesetzlichen MwSt.
- Anmeldeschluss** 1 Monat vor Seminarbeginn
- Teilnehmerzahl** 10

## 7.1.35 Ausbildung zum QualitätsCoach

<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Tourismusorganisationen und Tourist-Informationen
<b>Seminarziel</b>	Mit dem einfachen Qualitätsmanagementsystem der Initiative ServiceQualität Deutschland strukturieren kleine und mittlere Dienstleistungsunternehmen ihre betriebsinternen Prozesse. Die Dienstleistung wird mit geeigneten Maßnahmen aus dem Ideenpool der ServiceQualität Deutschland optimiert. Durch den Einsatz von Q-Werkzeugen wird ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess eingeleitet. Dabei stehen die Bedürfnisse der Gäste im Fokus.
<b>Seminarinhalt</b>	Grundlagen des Qualitätsmanagements Analyse der Gäste- und Kundenerwartungen Erstellen von Serviceketten Entwicklung von Qualitätsbausteinen Grundlagen zum Beschwerdemanagement Erarbeiten von Maßnahmenplänen
<b>Methodik</b>	Vortrag und Präsentation, Diskussion, Gruppenarbeit
<hr/>	
<b>Dauer</b>	1 1/2 Tage
<b>Hinweis</b>	Die aktuellen Seminartermine finden Sie unter <a href="http://www.q-deutschland.de/seminare">www.q-deutschland.de/seminare</a> Ansprechpartner: SQD-Landeskoordinierungsstelle Rheinland-Pfalz c/o Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH Niklas Bolenz, <a href="mailto:bolenz@gastlandschaften.de">bolenz@gastlandschaften.de</a> , Telefon 0261 9 15 20-43 Referententeam Rheinland-Pfalz: Mika Balke, Oliver Becker, Karl-Heinz Kühnel
<b>Anmeldeschluss</b>	1 Monat vor Seminarbeginn
<b>Teilnehmerzahl</b>	20

## Unsere Coaching-Angebote

Sehr oft geschieht Veränderung und Entwicklung erst dann, wenn wir Abstand gewinnen, uns und unser Umfeld neu in den Blick nehmen und von neutralen Gesprächspartnern Feedback erhalten. In diesem Zusammenhang kann ein „Blick von außen“ angesichts immer wieder auftretender besonderer Herausforderungen im beruflichen Alltag hilfreich sein, die eigenen Sicht- und Handlungsweisen bewusst anzuschauen und sich dadurch zu völlig neuen Lösungsansätzen oder Denkweisen motivieren zu lassen.

Coachings ermöglichen Fach- und Führungskräften, wieder Zugang zu ihren eigenen Ressourcen und Potenzialen zu finden, Entlastung zu erfahren, den eigenen Handlungsspielraum zu erweitern und neue Perspektiven zu entwickeln.

Coaching kann sowohl als Einzelcoaching als auch als Team- oder Projektcoaching erfolgen. Unsere erfahrenen und kompetenten Coaches begleiten, unterstützen und beraten Sie oder Ihr Team ganz nach Ihrem Bedarf und Ihren Bedürfnissen.

### Einzelcoaching

- für die eigene Persönlichkeitsentwicklung und Karriere, z. B. bei der Übernahme von Führungsaufgaben
- bei neuen beruflichen Herausforderungen, z.B. der Einarbeitung in eine neue Stelle oder in neue Fachthemen
- bei schwierigen Führungssituationen
- bei Interessensgegensätzen zwischen Vorgesetzten, Mitarbeitern, Kollegen

### Team- und Projektcoaching

- zur Entwicklung von Teamfähigkeit und Zusammenhalt; Förderung der Zusammenarbeit und Kommunikation
- zur Leistungssteigerung von Teams
- als Unterstützung bei Veränderungsprozessen und dem angemessenen Umgang mit den oft daraus resultierenden Widerständen
- in akuten Projektkrisen

Wir informieren und beraten Sie gerne.

Ihre Ansprechpartnerin:

Britta Marchert

Telefon (067 42) 895 96-48

vorort-seminare@akademie-rlp.de

## Seminaranmeldung

**Einfach und schnell im Internet anmelden:**  
[www.akademie-rlp.de](http://www.akademie-rlp.de)

Wenn die Anmeldung im Internet nicht möglich ist,  
verwenden Sie bitte dieses Formular.



### Einsenden an

**Kommunal-Akademie Rheinland-Pfalz e.V.**  
Rheinallee 55, 56154 Boppard  
Telefax (067 42) 8 95 96 99  
[notter@akademie-rlp.de](mailto:notter@akademie-rlp.de)

Name der Verwaltung \_\_\_\_\_

Seminar Nr. \_\_\_\_\_

am bzw. von – bis \_\_\_\_\_

möchten wir als **Vor-Ort-Seminar** buchen.

wir melden **folgende Teilnehmerin/folgenden Teilnehmer** an:

Vor-, Zuname \_\_\_\_\_

Funktion \_\_\_\_\_

Dienstanschrift \_\_\_\_\_

ggfls. abweichende  
Rechnungsanschrift \_\_\_\_\_

Telefon, E-Mail \_\_\_\_\_

.....  
Es gelten die im Programmheft abgedruckten Teilnahmebedingungen inkl. der  
Datenschutzhinweise.

Ort, Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

## **Hinweis**

Informationen über unsere Referentinnen und Referenten und Tagungshäuser finden Sie im Fortbildungsprogramm 2019 oder im Internet unter [www.TourismusAkademie-rlp.de](http://www.TourismusAkademie-rlp.de)

## **Impressum**

Kommunal-Akademie Rheinland-Pfalz e.V.  
Vereinsregister Nr. 14 VR 2478, Amtsgericht Mainz  
in Zusammenarbeit mit:  
Tourismus- und Heilbäderverband Rheinland-Pfalz e.V.  
Vereinsregister Nr. 1056, Amtsgericht Koblenz

Redaktion: Carola Notter

Gestaltung: neyDesign, Koblenz

Bildnachweise Titelseite:  
Jan Kraege (Villa Belgrano),  
Dominik Ketz (Reichsburg Cochem)

Datenbankproduktion:  
ISONA Services GmbH, Dienheim  
SCS Software, Veitshöchheim

Automatisierte Herstellung:  
Mayart, Ingelheim

**Qualifikation und Qualität sind schlagende Argumente  
im Wettbewerb um den Gast.**

Nutzen auch Sie jetzt die Chance, sich selbst und Ihre Tourismusregion weiter zu entwickeln. Die TourismusAkademie liefert Ihnen dieses Wissen: Kompetent und kompakt, konzentriert und zertifiziert! Herzlich willkommen! Wir freuen uns auf Sie!

[www.TourismusAkademie-rlp.de](http://www.TourismusAkademie-rlp.de)



Registrier-Nummer: 0067-2018