



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

# DIPLOMLEHRGANG REISEBÜROMANAGEMENT

[www.bfi.wien](http://www.bfi.wien)

Reisende werden immer informierter und anspruchsvoller, nicht vorhersehbare Krisen gehören zum Tagesgeschäft. Diese Entwicklung fordert MitarbeiterInnen in der Tourismus- und Reisebürobranche immer intensiver und stellt eine permanente Herausforderung an der Verkaufsfrent dar.

Denn ReisebüromitarbeiterInnen informieren und beraten über Reisen und Veranstaltungen aller Art. Die eigentliche Reiseorganisation und –vorbereitung bedeutet in erster Linie viel Verwaltungsarbeit: Einholen der spezifischen Informationen wie Visavorschriften oder gesundheitliche Auflagen, die Zusammenstellung der Reiserouten, Bestellung der Hotelzimmer etc.

Neben der Vermittlung von Reisen ins Ausland (Outgoing-Bereich) betreuen ReisebüromitarbeiterInnen auch ausländische Touristen, die Österreich bereisen (Incoming-Bereich).

Wichtige Eigenschaften, die ein(e) MitarbeiterIn in der Reisebürobranche mitbringen sollte um im spannenden und vielseitigen Berufsfeld bestehen zu können, sind vor allem Organisationstalent, psychische Belastbarkeit, Kontaktfähigkeit, Fremdsprachenkenntnisse sowie geografische und verkehrsspezifische Grundkenntnisse.

### **Zielgruppe**

- Personen, die in die Reisebürobranche einsteigen (QuereinsteigerInnen und AbsolventInnen von Fachschulen etc.) und eine fundierte Fachausbildung absolvieren wollen.
- MaturantInnen, die eine Karriere in der Tourismusbranche anstreben.
- MitarbeiterInnen aus der Hotellerie sowie aus Tourismusorganisationen und –verbänden, die sich im Reisebürogewerbe qualifizieren möchten.
- ReisebüromitarbeiterInnen, die erst am Beginn ihrer Karriere stehen und ihr bereits erworbenes Wissen auf eine solide Basis stellen möchten.

### **Voraussetzungen**

- Freude am Umgang mit Menschen
- Interesse an fremden Ländern und Kulturen
- Soziale Kompetenz und Kommunikationsfähigkeit
- Sehr gute EDV- und Deutschkenntnisse
- Gute Englischkenntnisse

### **Ziele / Ihr Nutzen**

- Nach theoretischer und praktischer Fachwissensvermittlung sind Sie in der Lage, KundInnen kompetent über Destinationen und die dabei zu beachtenden Rahmenbedingungen zu beraten, die Buchung selbständig durchzuführen und die Reiseunterlagen zu erstellen.
- Die für ein Reisebüro geltenden rechtlichen Bestimmungen und Informationspflichten sind Ihnen bekannt.
- In unserem verkaufskundlichen Theorie- und Praxisunterricht vermitteln wir Ihnen den professionellen Umgang mit anspruchsvollen KundInnen/Reisegästen.
- Richtiges Reagieren auf Beschwerden und Konfliktmanagement ist ein weiterer Teil der Wissensvermittlung.
- Eine Einführung in die reisebürospezifischen CRS-Systeme (Computerunterstützte Reservierungs-Systeme) runden diese Fachausbildung ab.

### **Ihre Karrieremöglichkeiten**

- Sie können in Reisebüros, bei Incoming-Agenturen, Reiseveranstaltern, Airlines, Tourismusbetrieben etc. tätig sein.
- Dieser Lehrgang bereitet Sie als Fachmodul auf die Lehrabschlussprüfung ReisebüroassistentIn vor. Zusätzlich sind für die Lehrabschlussprüfung das Betriebswirtschaftliche Grundmodul und eine entsprechende Praxiszeit erforderlich.

### **Zeitlicher / finanzieller Aufwand / Ort**

Die Ausbildung umfasst 186 Unterrichtseinheiten (UE). Detaillierte Terminangaben sowie Angaben über die Lehrgangsgebühr und den Ausbildungsorten entnehmen Sie bitte unserer Homepage.

Informationen über Förderungen erhalten Sie auf unserer Homepage [www.bfi.wien](http://www.bfi.wien) oder unter der Telefonnummer 01 811 78-10 100.

### **Abschluss / Qualifikation**

Nach Beendigung dieser Ausbildung und nach positiv absolvierter Prüfung (Termin und Kosten sind im Preis inkludiert) erhalten Sie ein BFI Wien - Diplom.

## **Information und Anmeldung**

Weiterbildung ist mit zeitlichem und finanziellem Aufwand verbunden. Daher ist eine gut überlegte und realistische Entscheidung nötig. Sorgfältige Information und Beratung im Vorfeld sind wesentliche Bestandteile der Philosophie des BFI Wien. Für diesen Lehrgang gibt es z.B. einen kostenlosen Informationsabend (den Termin entnehmen Sie bitte dem Stundenplan). Unsere MitarbeiterInnen, LehrgangsleiterInnen und TrainerInnen stehen als Ansprechpersonen jederzeit für Sie zur Verfügung und begleiten Sie während der gesamten Ausbildung.

Die verbindliche Anmeldung zum Lehrgang erfolgt schriftlich per Anmeldeblatt nach einem positiven Aufnahmegespräch im Rahmen des Informationsabends. Wir bitten Sie hierfür einen aktuellen Lebenslauf mitzubringen.

Weitere Informationen zu diesem Lehrgang erhalten Sie in unserem



### **BFI Wien Servicecenter**

1034 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1 / U3 Schlachthausgasse

Telefon: +43 1 811 78 / 10100, Fax: +43 1 811 78 / 10111

E-Mail: [information@bfi.wien](mailto:information@bfi.wien)

Die Lehrgangsinhalte

Reisebürofachkraft/Counterkraft Berufsspezifisches Fachmodul/Modul 2	
Fremdenverkehrsgeografie/Destinationskunde	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Österreich</li> <li>▪ Europäische Union</li> <li>▪ Rund um den Globus</li> <li>▪ Städtetourismus</li> </ul>
Reisebürofachkunde	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Katalogarbeit</li> <li>▪ Internationale Veranstalter</li> <li>▪ Flug, Bahn, Schiff</li> <li>▪ Hotelketten</li> <li>▪ Reiserecht</li> </ul>
Verkaufskunde – Theorie & Praxis	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verkaufen mit Erfolg</li> <li>▪ Verkaufspsychologie</li> <li>▪ Verkaufstraining</li> <li>▪ Fallbeispiele aus der Praxis</li> </ul>
Beschwerde- und Konfliktmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telefonische &amp; persönliche Reklamationsbehandlung</li> <li>▪ Stressvermeidung &amp;-verarbeitung</li> <li>▪ Konfliktsituationen</li> <li>▪ Bewältigungsstrategien</li> </ul>
Einführung in CRS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amadeus</li> </ul>
Exkursionen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (Reise-)Veranstalter</li> <li>▪ Touristik-Messe</li> </ul>