



Barbara Fürsicht (l.) und ihr Team sind gut gerüstet für ihre Kunden

Coach für alle Fälle

COACHING. „Wie wirken wir auf unsere Kunden?“ Diese Frage lässt Barbara Fürsicht von einem Coach der Europäischen beantworten.

Das Wort „Problem“ und den Satz „Da muss ich nachschauen“ haben die Mitarbeiter des Firmendienstes vom Derpart Travel Service in Unterhaching aus ihrem Wortschatz gestrichen. Stattdessen heißt es jetzt: „Das buche ich sehr gerne für Sie, Herr Meier.“ Das ist das Ergebnis eines eintägigen Coachings, das Barbara Fürsicht, Leiterin des Firmendienstes, bei der Europäischen Reiseversicherung gebucht hat. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft zeichneten das Reisebüro zwar schon immer aus, aber „ich wollte wissen, wie wir auf unsere Kunden wirken“, erläutert Fürsicht. Um die Schwächen aufzudecken, hört der Coach die Kundengespräche jedes Reisebüromitarbeiters mit und macht sich Notizen. Danach

erfolgt die Auswertung in einem Einzelgespräch mit dem Mitarbeiter. So entsteht im Zusammenwirken eine nützliche „Do-und-Don't“-Liste, angereichert mit Tipps des Trainers für alternative Formulierungen im Gespräch mit dem Kunden. Während im Firmendienst von Derpart vorwiegend Flüge verkauft werden, gibt es noch den Ratsschlag, wie man am besten ein Zusatzgeschäft anbahnt – zum Beispiel eine Reiseversicherung der ERV. „Es kommt auf die persönliche Note an und unsere Kunden müssen uns am Telefon lächeln hören“, ist das Fazit von Barbara Fürsicht. Am Ende des arbeitsreichen Tages erhält jeder Mitarbeiter ein Merkblatt, das zur Gedächtnisstütze am Arbeitsplatz liegt. **cs**

Seminare der ERV

Wie buche ich einen Flug in Amadeus, wie wirke ich auf meine Kunden, wie gehe ich mit „Problemkunden“ um? Das sind Fragen, die in Seminaren der Europäischen Reiseversicherung beantwortet werden. Zwischen 79 und 99 Euro kostet ein eintägiges AMA-Seminar, 129 Euro das Seminar zum Thema „Reiserecht“. Die Preise sowie auch die Termine für eintägige Schulungen

zu den Themen „Verkaufstraining“ (auf Wunsch auch mit Videoanalyse), „Telefonverkaufstraining“ und „Problemkunden entwaffnen“ werden individuell vereinbart. Ebenfalls im Angebot des Münchner Versicherers sind Coachings, um Stärken der Reisebüromitarbeiter im Verkauf zu entdecken und Potenziale zu analysieren. In den Amadeus-Kursen werden jährlich rund 500 Expedienten geschult. Die Nachfragen

für die exklusiven Verkaufstrainings und Coachings sind sogar noch höher. Deshalb wird eine rechtzeitige Anfrage an das ERV-Team „Seminare & Training“ dringend empfohlen. **cs**

www.erv.de/seminare



Michael Vivell schult Reisebüromitarbeiter

FORTBILDUNG

Costa entdecken

Unter Tel. 0 61 02/88 35 41 50, E-Mail costafratrademarketing@de.costa.it kann die neue Trainings- und Verkaufungs-CD-Rom „Discover Costa“ des Kreuzfahrtenanbieters bestellt werden.

DSFT-Tagesseminare

Für Mitarbeiter und Führungskräfte der Hotellerie und Gastronomie werden am **23. Mai** „Aktuelle Probleme des Arbeitsrechts“ diskutiert. Verkaufs- und Verhandlungstechniken lernen Mitarbeiter aus Reisebüros und von Veranstaltern im Seminar „Erfolgreich und professionell verkaufen“ am **30. und 31. Mai**. Details und Anmeldung unter www.dsft-berlin.de.

KET-Seminar

24. Mai in München zum Thema „Kundenbeziehungen elektronisch managen“. Die Teilnahme kostet 30 Euro. Anmeldung unter www.ket-online.net.

Infoveranstaltung MBA Unternehmensführung

4. Juni ab 11 Uhr an der Fachhochschule Ludwigshafen. Infos unter www.zfh.de.