



*weiterbilden*

Qualitäts- und Qualifizierungsoffensive Eifel - Tourismus

**TOURISMUSWERKSTATT EIFEL**

**SEMINARPROGRAMM 2023-2024**

**FIT FÜR DIE ZUKUNFT**



[www.tourismuswerkstatt-eifel.de](http://www.tourismuswerkstatt-eifel.de)



29.11., 06.12. und 13.12.2023

## WEBINAR-REIHE ZUM THEMA NACHHALTIGKEIT

### **Imageproblem Gastgewerbe – Wie wird konsequent nachhaltiges Handeln zum Wettbewerbsvorteil?**

Mit diesem Webinar starten wir in unsere dreiteilige Webinar-Reihe zu Nachhaltigkeit – sozial, ökonomisch, ökologisch. Geboten werden Zahlen, Daten und Fakten aus Befragungen, die Relevanz des Themas und vor allem zahlreiche Praxisbeispiele, wie die Umsetzung im eigenen Betrieb gelingen kann. Wie kann ich als Gastronom oder Hotelier nachhaltig handeln, so dass ich attraktiver für Gäste, Fachkräfte und die Öffentlichkeit werde, gleichzeitig Geld spare und etwas Gutes tue? Wir zeigen Ihnen, wie es geht. In unserer Webinarreihe erhalten Sie wertvolle Praxistipps. Diese Reihe besteht aus drei ca. einstündigen digitalen Webinaren. Der Fokus der Webinare ist angelehnt an die drei Dimensionen der Nachhaltigkeit.

#### **Soziale Nachhaltigkeit**

Imageproblem und Transformation im Gastgewerbe – Wie wird sozial nachhaltiges Handeln zum Wettbewerbsvorteil? Employer Branding – wie kann es funktionieren?

#### **Ökonomische Nachhaltigkeit**

Kostenexplosion und Arbeitskräftemangel – Wie können die Gastgewerbebetriebe aktiv darauf reagieren und Geld sparen?

#### **Ökologische Nachhaltigkeit**

Ökologische Nachhaltigkeit als vielseitige Chance für Kosteneinsparungen, Produktoptimierungen und Profloptimierung.

 **Gastgewerbe und alle am Thema interessierten**

 **29.11.2023 | 06.12.2023 | 13.12.2023**

 **10:00 - 11:00 Uhr**

 **Online**

 **Dr. Peter Zimmer | FUTOUR Tourismusberatung**

 **19 €**



**11. JANUAR 2024**

## **BESCHWERDEMANAGEMENT I (EINSTIEG)**

### **Umgang mit herausfordernden Situationen, Kundentypen und Beschwerden – souverän und kundenorientiert handeln**

Stärken Sie sich im Umgang mit Kundenreklamationen durch die richtige Einstellung und verschiedene Methoden. Lernen Sie strategisch erfolgreiche Verhaltensweisen im Dialog und gewinnen Sie mehr Sicherheit. Der Workshop soll Ihnen das notwendige „Rüstzeug“ vermitteln, um Beschwerden und Konflikte sicher begegnen und professionell lösen zu können.

#### **Online-Briefing: „Was steht uns bevor?“**

Einstimmung und Kennenlernen auf den bevorstehenden Workshop. Alle Fragen zur Veranstaltung können im Vorfeld geklärt werden.

#### **Präsenzworkshop: Beschwerdemanagement I (Einstieg)**

Das Seminar dient dazu zukünftig gelassener und souveräner mit herausfordernden Situationen umgehen zu können. Dargestellt wird „aus Sicht des Kunden“ zu agieren und gemeinsam mit dem Kunden eine Lösung zu erarbeiten.

#### **Digitales Follow-Up**

Die Umsetzung der selbst gesteckten Ziele werden reflektiert.

-  Alle touristischen Akteure
-  Online Briefing 12.12.2023 | 10:00 - 11:00 Uhr  
Präsenz-Seminar 11.01.2024 | 10:00 - 16:00 Uhr  
Digitales Follow-Up 15.02.2024 | 10:00 - 11:00 Uhr
-  Rathaus Mechernich
-  Sabine Wierts | Jobaixperten
-  99 €



## AUSBILDER WERDEN & DIE ZUKUNFT DER BRANCHE SICHERN INTENSIV-SEMINAR ONLINE

**Schaffen Sie die Grundlagen Ausbildungsbetrieb zu werden!** Tragen Sie aktiv zur Entwicklung des zukünftigen Fachpersonals in unserer dynamischen Branche bei: Bilden Sie aus!

Ausbildungsplätze sichern das qualitätsorientierte Image Ihres Unternehmens. Sie fördern den Wissenstransfer zwischen erfahrenen Mitarbeitenden und Auszubildenden, schaffen ein innovatives Arbeitsumfeld und sichern Ihre Zukunft.

### Unser Seminarangebot:

Das Aachener Seminar für Ausbilder bereitet Sie oder Ihre Mitarbeitenden im Online-Seminar auf die schriftliche und praktische Ausbildereignungsprüfung vor der IHK Aachen vor. In nur vier Tagen erfahren die Teilnehmenden alles, was sie benötigen um Ausbilder und dann Ausbildungsbetrieb zu werden. Die Inhalte richten sich dabei nach der Ausbildereignungsverordnung AEVO und dem DIHK-Rahmenplan.

### INHALTE:

- Ausbildungsvoraussetzungen prüfen und Ausbildung planen
- Ausbildung vorbereiten und bei der Einstellung von Auszubildenden mitwirken
- Ausbildung durchführen
- Ausbildung abschließen

- 👤 Alle touristischen Akteure
- 📅 15. - 18.01.2024
- 🕒 08:30 -16:30 Uhr
- 📍 Online
- 🗨️ SFA Aachener Seminar für Ausbilder
- 🏷️ 400 €



23. JANUAR 2024

## ARBEITEN MIT BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHEN KENNZAHLEN IM GASTGEWERBE

Um den eigenen Betrieb in Bezug auf Einnahmen und Ausgaben im Griff zu haben, sind betriebswirtschaftliche Grundkenntnisse das A und O. Hierzu wurde ein Workshop entwickelt, in dem jedem Interessierten das kaufmännische Rüstzeug vermittelt wird, um seinen Hotel- oder Restaurantbetrieb betriebswirtschaftlich orientiert zu führen.

Durch diesen Workshop erhalten Sie Instrumente zur Beurteilung der betriebswirtschaftlichen Stärken und Schwächen Ihres Unternehmens. Wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihre BWA (betriebswirtschaftliche Auswertung) lesen, verstehen und bewerten. Wir vermitteln Ihnen Kennziffern, mit denen Sie ein genaues Controlling durchführen können. Wir besprechen mit Ihnen die Grundlagen der Betriebswirtschaft sowie der Zahlungsflüsse. Sie lernen Kennzahlen zur Beurteilung der betriebswirtschaftlichen Stärken und Schwächen kennen.

### INHALTE:

- Die BWA bewerten, analysieren und Wichtiges sofort erkennen
- Unterschiede zwischen Betriebsergebnis und Liquidität
- Branchenübliche Werte je Kostenart
- Umsatz- und Kostenplanung - Budgetierung in der Praxis
- Praktische Kennzahlen im Controlling
- Kennziffern zur Beurteilung der Wirtschaftlichkeit

 Gastgewerbe

 23.01.2024

 09:00 - 13:00 Uhr

 Seepark Zülpich

 Ralf Gerhard | cgb Beratung Gastronomie & Hotellerie

 99 €



**20. FEBRUAR 2024**

## **ONLINE-MARKETING IM TOURISMUS**

**Fundiertes Wissen und praxisnahe Einblicke um die Herausforderungen der digitalen Ära im Tourismus zu meistern**

Vor einigen Jahren war es schon ziemlich hipp, wenn man für sein Hotel oder Restaurant eine einfache Webseite mit ein paar Fotos und etwas Text im Internet präsentierte. Der Webdesigner war man entweder selbst oder der eigene Sohn oder Nachbar. Seit damals hat sich Online-Marketing mehrfach selbst neu erfunden ... der Workshop möchte Ihnen einen praxisnahen Überblick geben, wie Sie ihr Unternehmen im Internet präsentieren, welche Werkzeuge Sie nutzen und was Sie vermeiden sollten.

### **INHALTE:**

- Überblick Online-Marketing: Eigener Webauftritt- aber wo bleiben die Gäste?
- Die eigene Website als wichtigstes Modul in der Außendarstellung
- Worauf kommt es im Webdesign an, was macht eine gute Website aus?
- Nutzererfahrungen auf der eigenen Website nachvollziehen und Hürden abbauen
- Wie kann die Website einem in der Saison Arbeit abnehmen?
- Was bedeutet Suchmaschinenoptimierung und welche Maßnahmen machen wann Sinn?
- Auf Wunsch Live-Analyse bestehender Webseiten einzelner Workshop-Teilnehmer mit konkreten Verbesserungsvorschlägen
- Wie kann künstliche Intelligenz (Chat GPT) bei der Pflege der diversen Social-Media-Kanäle helfen?
- Bewertungsportale - Der richtige Umgang mit Lob und Kritik

 **Alle touristischen Akteure**

 **20.02.2024**

 **09:00-15:00 Uhr**

 **Naturzentrum Eifel | Nettersheim**

 **Götz Burger | PLAN33 – Webdesign • Printmedien • EDV**

 **99 €**



## NIEDERLÄNDISCH FÜR TOURISTISCHE AKTEURE MIT GERINGEN VORKENNTNISSEN

„KAN IK U HELPEN?“

Tauchen Sie ein in die Grundlagen der niederländischen Sprache und bereichern Sie Ihre Fähigkeiten, um die Kommunikation mit niederländischen Reisenden zu optimieren. Nutzen Sie diese Chance zur beruflichen Weiterentwicklung und bieten Sie unseren niederländischen Gästen noch mehr Servicequalität!

### INHALTE:

- Vertiefung Small Talk | Begrüßung der Gäste
- gezielte Antwortmails
- Auskünfte am Telefon
- Übersetzung Menükarte und Hausregeln
- Hinweis auf Sehenswürdigkeiten und Freizeitmöglichkeiten

 Alle touristischen Akteure

 22.02.2024, 29.02.2024, 07.03.2024, 14.03.2024, 21.03.2024

 5 Abende à 90 Min., 18:00 - 19:30 Uhr

 Heilsteinhaus Einruhr

 Karin Birkhoff

 99 €



**AB 26. FEBRUAR 2024**

## **ENGLISCH FÜR TOURISTISCHE AKTEURE MIT GERINGEN VORKENNTNISSEN (A1/A2)**

Für die neue Tourismussaison möchten Sie Ihre Englischkenntnisse auffrischen. Die Kommunikation mit Ihren englischsprachigen Gästen gelingt Ihnen schon recht gut, aber in bestimmten Gesprächssituationen fühlen Sie sich gehemmt. Die SEG-Trainingsmethode - basierend auf dem Anspruch „*Auf den Punkt. Auf Anhieb richtig. Auf den Erfolg konzentrieren.*“ - führt sehr schnell zu solider Sprachkompetenz, Sicherheit und Selbstvertrauen. Durch den Einsatz personalisierter journalistischer Arbeitstechniken, neuer intelligenter Technologien, Online-Übersetzern und KI-Textgeneratoren optimieren Sie zudem Ihren persönlichen Sprachstil, um alle tourismusrelevanten Fragen klar und souverän beantworten zu können.

### **INHALTE:**

- Hello & Goodbye; Check-in & Check-out
- Telefon & E-Mail
- Buchungsanfragen, Beschwerden & Stornierungen
- Gästeinformationen von A-Z, Wegbeschreibungen

Die Vermittlung von praxisrelevantem Vokabular, rhetorischen und grammatikalischen Finessen sowie Recherche- und Kreativitätstrainings runden dieses Intensivtraining ab, das jederzeit auf die individuellen Wünsche und Bedarfe aller teilnehmenden touristischen Akteure eingeht.

Wir freuen uns, wenn Sie uns Ihre Themenwünsche mitteilen, die wir in die Agenda aufnehmen werden.

- 👤 **Alle touristischen Akteure**
- 📅 **26.02.2024, 04.03.2024, 11.03.2024, 18.03.2024**
- 🕒 **4 Abende à 120 Min., 17:00 - 19:00 Uhr**
- 📍 **Aktivpark Kall**
- 🗣️ **Susanne E.Giegerich | Deutsch-Englisches Zentrum für Sprachintelligenz**
- 🏷️ **99 €**



**05. März 2024**

## **RÖMERTOUR - BUSTOUR**

Begeben Sie sich mit uns auf eine faszinierende Reise durch die Geschichte und atemberaubende Landschaften! Unsere Busfahrt führt Sie zu den versteckten Schätzen von Nettersheim und Bad Münstereifel, wo Sie eine einzigartige Kombination aus Archäologie und charmantem mittelalterlichem Flair erwartet.

In Nettersheim erleben Sie den Zauber des Archäologischen Landschaftsparks, wo Geschichte zum Leben erwacht. Hier tauchen Sie ein in die Spuren der Römer und entdecken eine Welt, die Jahrhunderte zurückreicht.

Anschließend geht die Reise weiter mit dem Römerbus, der Sie durch malerische Landschaften nach Bad Münstereifel führt. Dort wartet eine charmante Altstadt, die Sie bei einer exklusiven historischen Führung kennen lernen. Erleben Sie die Geschichte, Architektur und das besondere Flair dieser historischen Stadt mit seinem City Outlet.

### **INHALTE:**

- Regionale Angebote kennenlernen
- Intensiver Austausch mit anderen touristischen Akteuren
- NeTWorking

 **Alle touristischen Akteure**

 **05.03.2024**

 **09.00-17.00 Uhr**

 **P+R Kall Bahnhof | Trierer Str. 19 | 53925 Kall**

 **35 €**



© Bildnachweis: Eifel-Tourismus GmbH | Shapefruit AG

## Teilnahmebedingungen

### 1. Anmeldung

Die Anmeldung zur Teilnahme an Seminaren der Tourismuswerkstatt Eifel (des weiteren „TW“ genannt) soll möglichst früh erfolgen. Eine rechtzeitige Anmeldung liegt im Interesse der Teilnehmenden. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmende die Teilnahmebedingungen an. Die TW bestätigt den Eingang der Anmeldung per E-Mail oder Brief. Sollte das Seminar ausgebucht sein, teilen wir Ihnen mit, ob und wann eine Wiederholungsveranstaltung geplant ist. Die fälligen Kosten werden im Vorfeld des Seminars per Rechnung direkt mit den Teilnehmenden abgerechnet. Alle Teilnehmenden erhalten nach dem Seminar eine Bescheinigung der TW.

### 2. Rücktritt und Stornierung

Bei verhinderter Teilnahme ist eine umgehende Abmeldung erforderlich. Abmeldungen, die bis zum jeweiligen Anmeldeschluss des Seminars (immer 14 Tage vorher) bei der TW eingehen, werden kostenfrei storniert. Teilnehmende, die danach zurücktreten oder nicht zu den Seminaren erscheinen, sind grundsätzlich zur Zahlung der vollen Kosten verpflichtet. Diese Verpflichtung entfällt, wenn rechtzeitig ein Ersatz benannt wird und teilnimmt.

### 3. Absage, Ausfall und Verlegung von Seminaren

Die Durchführung eines Seminars ist an eine Mindestteilnehmendenzahl gebunden. Bei ungenügender Beteiligung hat die Tourismuswerkstatt das Recht, Seminare abzusagen. Bereits gezahlte Entgelte werden zurückerstattet, weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Dies gilt auch für verschobene Seminare. Ein Wechsel der Referent:innen oder des Seminarraums berechtigt die Teilnehmenden nicht zum Rücktritt vom Vertrag. Die TW behält sich vor, Präsenzveranstaltungen aufgrund von unvorhersehbaren Ereignissen (z.B. Epidemie/Pandemie) online anzubieten oder zu verlegen.

### 4. Haftung

Die TW und die beteiligten Projektpartner:innen haften nicht bei Unfällen, für Sach- und Körperschäden sowie für Verlust oder Diebstahl mitgebrachter Gegenstände. Der Besuch aller Seminare im Rahmen der TW erfolgt auf eigene Gefahr.

### 5. Getränke & Verpflegung

Bei allen Seminaren sind die Getränke im Seminarpreis enthalten. Die Verpflegung bei Tagesseminaren erfolgt auf Selbstzahlerbasis.



## Qualitäts- und Qualifizierungsoffensive Eifel - Tourismus

Birgit Linden, Tourismuswerkstatt-Eifel

c/o Nordeifel Tourismus GmbH

Bahnhofstraße 13 · 53925 Kall · Tel. 02441. 99457-23

birgit.linden@tourismuswerkstatt-eifel.de

www.tourismuswerkstatt-eifel.de



Europäischer Landwirtschaftsfonds für die Entwicklung des ländlichen Raums (ELER): Hier investiert Europa in die ländlichen Gebiete, unter Beteiligung des Landes Nordrhein-Westfalen



Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen



Deutsch-Belgischer Naturpark Hohes Venn-Eifel