

# SACHBEARBEITER/IN TOURISMUS IWB

KV BILDUNGS  
ZENTRUM  
LUZERN



INSTITUT FÜR  
WEITERBILDUNG IWB

Dreilindenstrasse 20  
Postfach  
6000 Luzern 6

Telefon 041 417 16 00  
Telefax 041 417 16 01

iwb@kbz.ch  
www.kbz.ch

## SACHBEARBEITER/IN TOURISMUS IWB DETAILBROSCHÜRE



Sie haben mit dem neuen und attraktiv konzipierten Lehrgang die Chance, sich für interessante Aufgaben in der Tourismusbranche und in verwandten Bereichen zu qualifizieren. Öffnen Sie jetzt die Türen zur Tourismuswelt!



## INHALT

KURSZIELE	4
ZIELGRUPPE	4
VORAUSSETZUNGEN	5
KURSinHALT/MODULBESCHREIBUNG	5
UNTERRICHTSFORMEN	7
MODULLEITUNG UND DOZENTEN	7
KURSDAUER/KURSZEITEN	7
KURSLEISTUNGEN	8
KURSORGANISATION/KURSKOSTEN	8
INFORMATIONSSABEND	9
ANMELDUNG/AUSKUNFT	10

## KURSZIELE

- Sie kennen die wichtigsten Grundsätze bezüglich Selbstmanagement und Arbeitstechnik.
- Sie sind in der Lage, Techniken zur Sicherung der Kundenzufriedenheit anzuwenden.
- Sie können Verkaufsgespräche situationsgerecht führen und einfache Präsentationen halten.
- Sie sind in der Lage, Medienanlässe und Events fachgerecht zu organisieren.
- Sie haben eine Übersicht bezüglich Informatik und Organisationshilfsmittel in der Administration.
- Sie verstehen die Grundsätze im Projektmanagement und können in Projektteams wirkungsvoll mitarbeiten.
- Sie verstehen die Grundlagen des Gästemarketings und können einfache Marketingaufgaben planen und umsetzen.
- Sie sind in der Lage, kleinere/mittlere Anlässe und Events zu planen, durchzuführen und abzuschliessen.
- Sie kennen die Bedeutung des Kundenbindungsmanagements auf den Geschäftserfolg.
- Sie sind in der Lage, sich an geschäftlichen Anlässen sicher, stillvoll und situationsgerecht zu bewegen.

## ZIELGRUPPE

- Mitarbeiter/innen von Tourismusorganisationen
- Kommunikationsverantwortliche in Gemeinden
- Mitarbeiter/innen von Leistungsanbietern in Destinationen
- Mitarbeiter/innen von Reiseveranstaltern und Tour Operators
- Mitarbeiter/innen von Kulturinstitutionen
- Event-Verantwortliche in Unternehmen und Agenturen
- Projektverantwortliche in Gastronomiebetrieben
- Projektverantwortliche in Hotels und Kongresszentren
- Personen, die an Tourismusfragen interessiert sind und die theoretische und praktische Grundlagen berufsbegleitend erarbeiten möchten. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie Neu- oder Quereinsteiger sind.

## VORAUSSETZUNGEN

- Abgeschlossene kaufmännische Grundbildung und besonderes Interesse an Fragen der Tourismusbranche oder damit verwandten Branchen
- Andere Grundbildungen und mehrjährige Praxis im kaufmännischen oder gastronomischen Bereich
- Berufspraxis in der Tourismus- oder Freizeitbranche wird nicht verlangt, ist aber von Vorteil
- Gute Deutschkenntnisse

## KURSIINHALT/MODULBESCHREIBUNG

Der Lehrgang ist in vier Module aufgeteilt und umfasst ca. 150 Lektionen: Gästeempfang, Gästebetreuung, Event-Organisation, Informatik im Tourismus. Sie lernen die Branche kennen bzw. können Ihre Vorkenntnisse vertiefen und vernetzen.

Der Unterricht ist hauptsächlich auf den Incoming-Tourismus (Tourismus im eigenen Land) ausgerichtet, jedoch auch für Outgoing-Touristiker von grossem Nutzen.

### THEMEN (je Modul ca. 30 bis 40 Lektionen):

#### MODUL 1: KOMMUNIKATION

- Persönliche Arbeitstechnik/Zeitmanagement
- Stressbewältigung und Konfliktmanagement
- Grundlagen der Kommunikation
- Umgang mit Reklamationen
- Verkaufs- und Argumentationstechnik
- Präsentationstechnik und Rhetorik
- Medienarbeit
- Notfallmanagement

## **MODUL 2: ORGANISATION UND INFORMATIK**

- Umgang mit neuen Medien
- Übersicht über branchenspezifische Software
- Aufbau und Pflege einer Website
- Customer Relationship Management CRM
- Bildschirmpräsentationen
- Grundlagen des Projektmanagements

## **MODUL 3: GÄSTEMARKETING**

- Grundlagen des Dienstleistungsmarketings
- Marketingaufgaben im Gästebereich
- Einladungsmanagement und Gästebetreuung
- Veranstaltungsknigge und Protokollfragen
- Kundenbindungsmanagement

## **MODUL 4: EVENTORGANISATION**

- Einordnung von Events im Marketingkonzept
- Touristische Events
- Organisation (Projekt-, Zeit- und Personalmanagement)
- Finanzen (Budgetierung und Kalkulation, Offertstellung, Kontrolle)
- Logistik (Location, Catering, Dekoration, Transport, Technik)
- Recht (Bewilligungen, Steuern, Vertragsrecht)
- Briefing und Debriefing

Anmerkung: Der Lehrgang ist im Aufbau, Änderungen bei der Themenwahl bleiben vorbehalten. Inhaltlich werden obige Themen weitestgehend abgedeckt, allenfalls noch ergänzt.

## **UNTERRICHTSFORMEN**

- Referate/Präsentationen
- Gruppenarbeiten
- Rollenspiele
- Plenumsdiskussionen
- Präsentationen von Gruppen- und Einzelarbeiten
- Kurze Fallstudien (Praxisbeispiele)

## **MODULLEITUNG UND DOZENTEN**

Unsere Dozenten verfügen über langjährige Erfahrung im jeweiligen Fachbereich und sind durch ihre Ausbildung und praktische Tätigkeit qualifiziert. Direkt touristische Themen werden durch erfahrene Touristiker vermittelt.

## **KURSDAUER/KURSZEITEN**

### **DAUER**

Ca. 38 Kursabende (rund 150 Lektionen),  
2 Semester berufsbegleitend

### **BEGINN**

Jeweils im August

### **KURSTAGE**

Jeweils Mittwoch

### **ZEIT**

Jeweils 17.45–21.00 Uhr

## KURSLEISTUNGEN

- ca. 150 Lektionen
- Fächerbezogene Kursunterlagen
- 5 schriftliche Modul- bzw. Diplomprüfungen
- Diplom- Apéro

## KURSOrganisation/KURSKOSTEN

### TEILNEHMERZAHL

Maximal 20 Personen

### KURSORTE

KV BILDUNGSZENTRUM LUZERN  
INSTITUT FÜR WEITERBILDUNG IWB  
Dreilindenstrasse 20/Landenbergstrasse 37  
Luzern

### KOSTEN

Gemäss aktuellem KursInfo und [www.kbz.ch](http://www.kbz.ch)

### IWB-DIPLOM

Wer alle Prüfungen besteht (im Gesamtdurchschnitt mindestens Note 4,0), erhält das Diplom «Sachbearbeiter/in Tourismus» des INSTITUTS FÜR WEITERBILDUNG IWB.

## INFORMATIONSSABEND

### ZEITPUNKT

Gemäss aktuellem KursInfo und [www.kbz.ch](http://www.kbz.ch)

### ORT

KV BILDUNGSZENTRUM LUZERN  
INSTITUT FÜR WEITERBILDUNG IWB  
Dreilindenstrasse 20  
6006 Luzern

### INHALT

- Zulassungsvoraussetzungen
- Kursinhalt, Aufbau und Kosten
- Termine
- Modul- bzw. Diplomprüfungen
- Kursleistungen

## **ANMELDUNG/AUSKUNFT**

Schriftlich mit der Anmeldekarte, die Sie im aktuellen KursInfo finden, oder online über [www.kbz.ch](http://www.kbz.ch).

Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

### **ADMINISTRATIVE AUSKUNFT**

KV BILDUNGSZENTRUM LUZERN  
INSTITUT FÜR WEITERBILDUNG IWB  
Dreilindenstrasse 20  
6000 Luzern 6  
Telefon 041 417 16 23  
Telefax 041 417 16 01  
[iwb@kbz.ch](mailto:iwb@kbz.ch)

### **FACHLICHE AUSKUNFT**

Peter Rüeegger, Lehrgangleiter  
eidg. dipl. Marketingleiter/  
Fachmann in Tourismus-Management  
Telefon 077 465 77 91  
[p.rueegger@gmail.com](mailto:p.rueegger@gmail.com)

Änderungen vorbehalten  
Luzern, Januar 2010