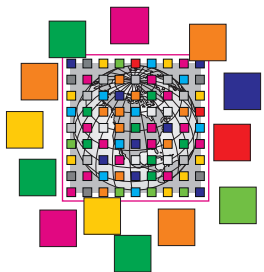


FlexiBi!



Herzlich willkommen!

GBB

Mauritiuskirchstraße 3
berlin-lichtenberg@gbb.de
030 55153930

Sonnenallee 260
berlin-neukoelln@gbb.de
030 68975710

Drontheimer Straße 32
berlin-wedding@gbb.de
030 49307750

www.gbb.de

Servicekraft im Reisebüro

mit individuellem und garantiertem Beginn in Voll- und Teilzeit



Inhalt:

Servicekräfte im Reisebüro arbeiten im Inlands- oder Outbound-Tourismus und bieten Kreuzfahrten, Studien- oder Pauschalreisen großer Reiseveranstalter an. Daneben nutzen sie spezielle Anbieter für die Organisation von Geschäftsreisen, von Abenteuer- oder Städtereisen.

Als Mitarbeiter solcher Reiseagenturen vermitteln Servicekräfte im Reisebüro nach den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden die unterschiedlichsten touristischen Dienstleistungen wie Pauschalreisen, Reservierungen von Hotelzimmern, Flugtickets, Mietwagen oder Musicalkarten bis hin zu Wellness- oder Wochenendreisen. Dabei vergleichen sie verschiedene Anbieter und informieren die Reisenden auch über Einreisebedingungen, kulturelle Besonderheiten, Sehenswürdigkeiten oder klimatische Bedingungen des jeweiligen Reisezieles. Sie versorgen die Kunden mit Prospekten und erstellen Angebote. Schließlich buchen sie die Reise mit Hilfe spezieller Reservierungssysteme und Software.

Neben der Kundenbetreuung erledigen Servicekräfte im Reisebüro auch kaufmännische Aufgaben wie das Schreiben von Rechnungen, das Überwachen von Zahlungseingängen und das Überprüfen eingehender Buchungsbelege.

ausgewählte Module und Abschnitte:

- Basiskenntnisse Word
- Basiskenntnisse Excel
- Online-Grundlagen
- Basiskenntnisse PowerPoint
- Arbeitsrechtliche Grundlagen
- Gewerbe- und Datenschutzrecht
- Bürgerliches Gesetzbuch
- Kaufvertrag, Rechte und Pflichten der Vertragspartner
- Betriebswirtschaftliche Grundlagen
- Einführung in das Reiserecht
- Reiseziele und Destinationsanalyse
- Grundlagen des Marketing im Tourismus
- Reiseorganisation
- Beratungsgespräche in einem touristischen Umfeld
- Beschwerdemanagement
- Englisch für den Tourismus
- Praktisches Kassentraining
- Schriftliche Kommunikation
- Umgang mit Bürotechnik
- Konfliktmanagement
- Telefonmarketing im beruflichen Alltag
- Jobcoaching

