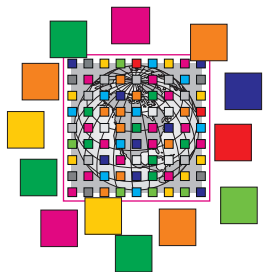


FlexiBi!



Herzlich willkommen!

GBB

Mauritiuskirchstraße 3
berlin-lichtenberg@gbb.de
030 55153930

Sonnenallee 260
berlin-neukoelln@gbb.de
030 68975710

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

www.gbb.de

Maßnahmenummern:

962/515/17 (Vollzeit)

962/446/17 (Teilzeit)

Servicekraft im Reisebüro

mit individuellem und garantiertem Beginn in Voll- und Teilzeit



Inhalt:

Servicekräfte im Reisebüro arbeiten zu- meist im Outbound-Tourismus und bieten Kreuzfahrten, Studien- oder Pauschalreisen großer Reiseveranstalter an. Daneben gibt es 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 Pauschalrei- sen, 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 Schrei- ben von Rechnungen, das Überwachen von Zahlungseingängen und das Überprüfen eingehender Buchungsbelege.

Um als Servicekraft im Reisebüro tätig werden zu können, schießen Sie mit einer trägerinternen Prüfung ab. So handelt es sich um eine Tätigkeit, für die Sie keine ge-

dc04 - 0002-2018-01

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

regelte Erstausbildung absolvieren müssen.

Nach verschiedenen Sockelqualifikationen für eine kaufmännische Tätigkeit – Recht, EDV und Kommunikation – beschäftigen



Sie sich intensiv mit den zentralen Themen der Tourismuslehre. So befassen Sie sich u. a. mit Reisezielen, Marketing sowie mit Reiseorganisation und Reisevermittlung.

Für jeden Reisebüromitarbeiter wichtig ist die Befähigung, mehrsprachig kommunizie- ren zu können. Folgerichtig trainieren Sie bei uns Ihre englische Sprachfähigkeit.