



# Tourguide und Event-Begleiter/in mit DIPLOMA

## Beschreibung

Als Tourguide und Event-Begleiter/in sind Sie verantwortlich für eine optimale Kundenbetreuung und zentrale Anlaufstelle für Fragen, Wünsche, Erwartungen und Reklamationen. Sie begeistern als kompetente Begleitung andere Menschen. Sie vermitteln während der Reise oder an Events Sicherheit und gewährleisten eine einwandfreie Abwicklung der Reise, zum Beispiel auf Kreuzfahrten, Flussfahrten, Flug-, Bus-, Bahnreisen oder Events. Die Aufgabe des Gastgebers umfasst die gesamte Betreuung und Begleitung während einer Reise oder an einem Event. Serviceorientierung, Belastbarkeit, Teamfähigkeit und Organisationstalent gehören zu Ihren Stärken.

## Inhalt

Der Lehrgang umfasst 74 Lektionen, verteilt auf 5 Module:

- Tour- und Event-Organisation (28 Lektionen): Branchenkunde: Bedeutung Tourismus als Wirtschaftssektor CH (Tertiärsektor). Projekte/Projektideen: Struktur, Planung, Durchführung. Reiseorganisation: Départ, Transfer, Ankunft. Exkursion: Vorbereitung und Durchführung, Briefing/Debriefing, Kontrollen. Sie können Gäste freundlich empfangen und während der Reise auf deren Bedürfnisse eingehen. Sie kennen die Tools, um bei Abweichungen entsprechende Massnahmen situationsgerecht einzuleiten.
- Kommunikation (16 Lektionen): Grundlagen der Kommunikation: Kommunikationsmodelle, persönliches Kommunikationsverhalten und -techniken, Konfliktmanagement. Das Verhandlungsgespräch: Umgang mit Beschwerden und Reklamationen. Stil und Knigge: Sie gewinnen Sicherheit im Auftreten. Sie wissen, wie Sie klar kommunizieren. Sie können die wichtigsten Kommunikationstechniken anwenden und reflektieren. Sie erkennen Konfliktsymptome und können Ihre eigenen Emotionen steuern. Sie wissen mit schwierigen Kunden umzugehen. Sie kennen den Dresscode (Uniform), erkennen die Wichtigkeit des persönlichen Auftretens und wissen um die Dos und Don'ts im Umgang mit Gästen.
- Administration/Korrespondenz am PC (12 Lektionen): Protokollführung und Rapportwesen: Sie kennen die Formulare von Reisekostenabrechnungen und können diese korrekt ausfüllen. Sie sind in der Lage, moderne kundenorientierte Schreiben zu verfassen. Sie kennen die allgemeinen Stilregeln und vermeiden Sprachballast. E-Mail heute: Sie wissen um die Netiquette in E-Mails und können empfängerorientierte Mitteilungen verfassen. Glossar: Sie kennen und setzen die Fachbegriffe der Branche richtig ein.
- Umgang mit digitalen Medien (6 Lektionen): Sie bedienen technische Hilfsmittel wie Video, Smartphone und digitale Kameras sowie WLAN.
- Marketing Grundlagen (4 Lektionen): Einführung ins Marketing: Sie erfahren mehr über die Marktssysteme in der Reisebranche. Sie lernen wichtige Fachbegriffe sowie die Chancen und Gefahren in der Reisebranche kennen.
- Praxistag (6 Lektionen): In Zusammenarbeit mit Baumeler Reisen besichtigen Sie in Windisch das Eurobus-Terminal und lassen sich in die Produktpalette einführen. Sie werden über die Bord-Sicherheit informiert und machen Ihre ersten Erfahrungen in der Bordküche. Sie üben

**Klubschule Migros Olten**

Frohburgstrasse 20  
4600 Olten

Tel. +41 58 568 94 94

[klubschule.oltten@migrosaare.ch](mailto:klubschule.oltten@migrosaare.ch)  
[klubschule.ch](http://klubschule.ch)





# Tourguide und Event-Begleiter/in mit DIPLOMA

sich in einem ersten Speech und machen sich mit dem Notfall-Handling vertraut. Die Rollen des Tourguide und des Chauffeurs/der Chauffeuse sind Ihnen bekannt.

- Prüfung (2 Lektionen)

## Voraussetzung

- Gute mündliche und schriftliche Deutschkenntnisse
- Fremdsprachenkenntnisse
- PC-Grundkenntnisse
- Reise-Erfahrung von Vorteil
- Örtliche Unabhängigkeit
- Mobilität
- Zeitliche Flexibilität

## Zielgruppe

- Personen mit einer Berufsbildung, die eine Beschäftigung im Tourismus suchen.
- Personen, die nach Aufgabe der offiziellen Erwerbstätigkeit ihre Erfahrungen und Fähigkeiten weitergeben wollen.
- Personen, welche Menschen mögen und kommunikativ sind sowie gern repräsentieren.

## Lernziele

- Sie sind in der Lage, sämtliche organisatorische Aufgaben während einer Reise und an Events auszuführen.
- Sie bedienen die Tools, welche einen reibungslosen Reiseablauf und die Einhaltung des Zeitplanes garantieren.
- Sie sind vertraut mit den Kommunikationstechniken, um schnell und kundenorientiert zu handeln.
- Sie bedienen technische Hilfsmittel wie Video, Smartphone und digitale Kameras.
- Sie wissen, wo Ihre Stärken liegen und können Reisenden zufriedene, sorglose und unbeschwerte Ferientage organisieren.

## Methodik/Didaktik

Anwendungsorientiertes Lernen, Verarbeiten der Inhalte mittels Gruppen- und Einzelarbeiten, Austausch von Praxiserfahrungen, Arbeiten in Lerngruppen

## Abschluss

DIPLOMA Tourguide und Event-Begleiter/in

## Anschluss- Fortsetzungskurs

- [Marketing\\_und\\_Verkauf](#)
- [Kurs\\_nicht\\_gefunden?\\_Teilen\\_Sie\\_uns\\_Ihren\\_Kurswunsch\\_mit.](#)

## Zusatzinfo

Riskieren Sie nichts und sichern Sie Ihr Kursgeld ab! Mit unserer Partnerin, der ERV, sind Sie

## Klubschule Migros Olten

Tel. +41 58 568 94 94

Frohburgstrasse 20  
4600 Olten

[klubschule.oltten@migrosaare.ch](mailto:klubschule.oltten@migrosaare.ch)  
[klubschule.ch](http://klubschule.ch)





# Tourguide und Event-Begleiter/in mit DIPLOMA

während der Ausbildungszeit optimal gegen unvorhergesehene Ereignisse versichert. Weitere Informationen zur Annullationskostenversicherung finden Sie [hier](#) .

**Datum** 22.02.2020 - 26.06.2020 / 1K\_182988

**Zeit** 08:30 - 16:50 h

**Wochentage** Sa

**Dauer** Total 74.00 Lektion(en)

**Preis** CHF 3,100.00

**Durchführungsort** Frohburgstrasse 20, 4600 Olten

<b>Termine</b>	<b>Tag</b>	<b>Zeit</b>
	1 Sa	08:30 - 16:50

**Klubschule Migros Olten**

Frohburgstrasse 20  
4600 Olten

Tel. +41 58 568 94 94

[klubschule.olten@migrosaare.ch](mailto:klubschule.olten@migrosaare.ch)  
[klubschule.ch](http://klubschule.ch)

