

## Fortbildung für Reiseberater:innen

# In 9 Wochen vom Reiseberater:in zum echten Reiseverkäufer:in

So löst du die 8 Faktoren der Verkaufsgleichung für  
garantierte Urlaubsbuchungen!

Die Inhalte werden in wöchentlichen Treffen per Zoom vermittelt. Zu Beginn der Stunde bekommen die Teilnehmenden die Möglichkeit, Fragen zu stellen, "Fallbeispiele" aus Kundengesprächen der vergangenen Woche zu teilen und Feedback einzuholen. Danach werden Woche für Woche Inhalte in dosierten Wissenshappen vermittelt, welche direkt in der Gruppe geübt und verinnerlicht werden. Zwischen den Zoom-Treffen gibt es wöchentliche Aufgaben, die in Kund:innengesprächen im jeweiligen Büro umgesetzt werden dürfen. Zusätzlich erhalten alle Young Talents meine erprobten Skripts für die gesamte Urlaubsberatung zur Orientierung.

### Inhalte über 9 Wochen:

- Wie begrüße ich Kund:innen richtig, sodass von Anfang an eine Atmosphäre entsteht, in der gerne gekauft wird?
- Wie schaffst du es in der **Bedarfsermittlung** folgende Ziele zu erreichen?
  - Herausfinden, wie sich der Kund:in seinen Traumurlaub genau vorstellt
  - den Kund:in zum Träumen bringen, sodass er Bilder im Kopf hat
  - Vertrauen aufbauen durch ehrliches Interesse und aufmerksames Zuhören
- Ich zeige dir simple Fragetechniken, mit denen du die o.g. drei Ziele mit Leichtigkeit erreichst, durch

Offene Fragen

Detailfragen nach dem individuellen Nutzen (welche Bilder, Gefühle usw. hat der Kund:in im Kopf?)

- Die **MVN-Methode**: Kund:innen kaufen...
  - ...wenig **M**erkmale
  - ...ein paar **V**orteile
  - ...vor allem den für sie individuellen **N**utzen
  
- Wie findest du den Nutzen heraus und baust ihn in deine Angebotspräsentation ein?
  
- Die **4 Vertrauensfaktoren**: Wie baust du das nötige Vertrauen auf, damit dein Kund:in garantiert “ja” sagt?
  - Vertrauen in dich als Reiseberater:in
  - Vertrauen ins Reisebüro
  - Vertrauen, dass dein Angebot genau das Richtige für den Kund:in ist
  - Vertrauen in sich selbst
  
- Gemeinsame Aufgabe: Du erarbeitest deine individuelle Vorstellung, um Vertrauen in dich als Expedient:in und in dein Reisebüro aufzubauen
  
- Die **Vorqualifizierung**
  - Was steckt hinter der Verkaufsgleichung?  
 $(B + E + Z + B) + (E + R + P + S) = \text{Buchung}$
  - Was ist ein “qualifizierter Kund:in”?
  - Wieso kann ich durch die “Vorqualifizierung” viel mehr Kund:innen bedienen?
  - Erhalte meinen Leitfaden zur Vorqualifizierung
  - Wie kann ich 100% effizient arbeiten und trotzdem deutlich mehr Zeit für meinen Kund:in haben?
  - Wie **genau** funktioniert das mit der Vorqualifizierung?
  - Optional: Wie kann ich ganz leicht und für den Kund:in verständlich durch Vorqualifizierung ein Serviceentgelt verlangen?
  
- **Zusammenführung der bisherigen Inhalte**: Wie baust du eine Urlaubsberatung psychologisch so auf, dass dein Kund:in am Ende nur noch “ja” sagen KANN!
  
- Die Einwandbehandlung - Erhalte und trainiere ein Skript, mit dem du jeden Einwand identifizieren und behandeln kannst
  
- Wöchentliche gemeinsame Übungen und Feedbackrunden