

## Stundenplan Gästebetreuer 2018/2019

Die Ausbildung dauert 2 Semester und umfasst 356 Lektionen. inkl. 16 Lektionen Selbststudium

**Unterrichtszeiten** Donnerstag 14:00 bis 17:15 Uhr und 18:00 bis 21:15 Uhr (8 Lektionen)  
 Freitag 09:00 bis 12:15 Uhr und 13:45 bis 17:00 Uhr (8 Lektionen)  
 Samstag 08:30 bis 11:45 Uhr und 12:30 bis 15:45 Uhr (8 Lektionen)

Dozenten:

Nachname	Vorname	Fachbereich	Kürzel
Geissbühler	Marc	Online Distribution / Big Data	MG
Hadorn	Heidi	Event / Sponsoring	HH
Huber	Tom	Projektmanagement	TH
Hubert Schläppi	Daniela	Co-Lehrgangsführung	DH
Kehrli	Beat	Kommunikation / Distribution	BK
Mühlemann	Ursula	Leistungsträger / Angebot /DM / Qualitätsman.	UM
Rapin	Maurice	Tourismuspolitik	MR
Ryter	Kim	Kommunikation / Distribution	KR
Schüpbach	Marianne	Co-Lehrgangsführung	MS
Wittwer	Regi	Tourismusgeschichte / Interkulturelle Kommunikation	RW
Wüthrich	Bettina	Vernetzung	BW

Datum		Fach		Dozent/in	
1. Block	Nov 18	1	Do	Lehrgangsauftritt	DH / MS
				Arbeitstechnik / Lerntechnik	MS
2. Block	Nov 18	2	Fr	Basiskompetenzen Kommunikation	MS
		2	Fr	Kommunikationstechniken / Feedbackregeln	MS
		3	Sa	Tourismusgeschichte	RW
		3	Sa	Leistungsträger / touristisches Angebot	UM
		15	Do	Destinationsmanagement	UM
		15	Do	Destinationsmanagement	UM
		16	Fr	Präsentation / Rhetorik / Knigge	DH
3. Block	Nov 18	16	Fr	Arbeitstechnik tourist. Situation	MS
		17	Sa	Präsentation / Rhetorik / Knigge Einführung Tagesverantwortung / Auftrag Präsentation Vorstellung Destination / Produkt	DH
		17	Sa	Selbststudium / Einzelarbeit Präsentation Destination/Produkt	
		29	Do	Methodenkompetenz	MS
		29	Do	Kundenorientierung / -prozess	MS
		30	Fr	Gästestrukturen: Käufertypen, Zielgruppen, Segmente	DH
4. Block	Jan 19	30	Fr	Präsentationen Studenten / Auftrag Konzept Studienreise	DH / MS
		1	Sa	Kundenbedürfnisse / Fragetechnik / Rollenspiele / Telefon / Schriftl. Anfragen (Praxisaufgaben)	DH
			Sa	Sozialkompetenz	MS
<b>Weihnachtsferien bzi 22.12.2018 - 06.01.2019</b>					
4. Block	Jan 19	10	Do	Verkaufsformen im Tourismus / Verkaufstechniken / Verkaufspsychologie / Verkaufsgespräch	DH
		10	Do	Verkaufsaktivitäten (Telefonmarketing / Messemarketing)	DH
		11	Fr	Verkaufsaktivitäten (Messemarketing/ -konzept/ Einführung Mystery Check)	DH
		11	Fr	Selbststudium Vorbereitungsauftrag Mystery Check	

## Stundenplan Gästebetreuer 2018/2019

Datum		Fach		Dozent/i n	
	<b>Jan 19</b>	12	Sa	Praxistransfer: Ferienmesse Bern	DH
		12	Sa	Praxistransfer: Ferienmesse Bern (Schriftlicher Gruppenauftrag – Mystery Check → Übung MP 1)	DH*
5. Block	<b>März 19</b>	14	Do	7-P Marketing / Marktanalyse (SWOT)	MS
		14	Do	Marketingkonzept / Briefing	MS
		15	Fr	Produktmanagement	MS
	<b>März 19</b>	15	Fr	Produktmanagement / Studienreise	MS
		16	Sa	Projektmanagement (Studienreise)	TH
		16	Sa	Selbststudium Produktmanagement / Konzept Studienreise	
6. Block		28	Do	Präsentation Konzepte Studienreise / Entscheidung	DH / MS
		28	Do	Briefing Leistungsträger / Theorie Umsetzung	MS
		29	Fr	Eventmanagement	HH
		29	Fr	Eventmanagement	HH
		30	Sa	Eventmanagement	HH
		30	Sa	Eventmanagement	HH
<b>Frühlingsferien bzi 30.03.2019.-22.04.2019</b>					
7. Block	<b>Mai 19</b>	2	Do	Offert Handling (Standards, AGB)	DH
		2	Do	Vorbereitung Studienreise / Offerten Leistungsträger / Programm (Drehbuch) / Checklisten / Notfallszenario (Plan B, Apotheke...) / Bewilligungen / REKO	DH
		3	Fr	Online Distribution: Channel Management, Buchungssysteme	MG
		3	Fr	Big Data: Kundendaten erfassen & verwalten / Gästefeedback / Bewertungen	MG
8. Block	<b>Mai 19</b>	<b>4</b>	<b>Sa</b>	Kommunikationskonzept / Briefing	MS
		4	Sa	Einwand- und Reklamationshandling (Rollenspiel: verschiedene Situationen im Gästebetreuer Alltag mündlich / schriftlich) / Gäste- und Mitarbeiterbefragung	DH
		16	Do	Kommunikation Schriftlich	MS
		16	Do	Gruppendynamik / Konfliktmanagement	MS
		17	Fr	Produktmix / Studienreise	MS
		17	Fr	Preisbestimmung Yield Management	DH
		18	Sa	Übung Fallstudie (MP 2) / Produktmanagement	DH
		18	Sa	Arbeiten im Netzwerk	BW
9. Block		23	Do	Interkulturelle Kommunikation	RW
		23	Do	Qualität im Tourismus	UM
	<b>Mai 19</b>	24	Fr	Projektmanagement	TH
		24	Fr	Praxistransfer: Bern STV / Hotellerie Suisse / SBS / BE Tourismus	MS
		25	Sa	Übung Fallstudie (MP 2) / Qualitätsmanagement	DH
		25	Sa	Aktuelle Entwicklung (Brunni Engelberg → Fokus auf Sommer!)	Thomas Küng
10. Block	<b>Juni 19</b>	<b>13</b>	<b>Do</b>	Studienreise	DH / MS
		13	Do	Studienreise	DH / MS
		14	Fr	Studienreise	DH / MS
		14	Fr	Studienreise / Modulprüfung 1	DH / MS
		15	Sa	Studienreise	DH / MS

## Stundenplan Gästebetreuer 2018/2019

Datum		Fach		Dozent/in	
	<b>Juni 19</b>	15	Sa	Studienreise	DH / MS
11. Block		20	Do	Besprechung Modulprüfung 1	DH /MS
		20	Do	Angebot und Dienstleistung nachbearbeiten (Theorie / Feedback einholen)	DH / MS
		21	Fr	PR / Medienmitteilung	DH
		21	Fr	Praxistransfer Medienbericht Studienreise	DH
		22	Sa	Kundenlebenszyklus / Fördermassnahmen / Treueprogramm	MS
		22	Sa	Aktuelle Entwicklung (Kundenprogramm)	Stanserhorn bahn Jürg Balsiger
<b>Sommerferien bzi 29.06.2019 - 11.08.2019</b>					
12. Block	<b>Aug 19</b>	<b>22</b>	<b>Do</b>	Eventmanagement / Sponsoring / Nachhaltigkeitsdimension / Blick hinter die Kulissen	HH
		22	Do	Eventmanagement	HH
		23	Fr	Onlinemarketing/ Replik	KR
		23	Fr	Content Management, Social Media, Google Werbung, Replik	KR
		24	Sa	Vorbereitung Modulprüfung 4	DH /MS
		24	Sa	Selbststudium Modulprüfung 4	
13. Block	<b>Sept 19</b>	<b>19</b>	<b>Do</b>	Modulprüfung 2	MS
		19	Do	Vertriebskanäle: Distribution touristische Produkte, Lager / Kontrolle / Bestellwesen / Versand / Budget Imprime	BK
		20	Fr	Texterstellung in Anlehnung an Abschlussprüfung	DH
	<b>Sept 19</b>	20	Fr	Aktuelle Entwicklung/Sicherheit	Polizei
		21	Sa	Druckmaterial / Flyer	BK /Atelier KE
		21	Sa	Werbemittel CI/ CD	BK /Atelier KE
<b>Herbstferien bzi 21.09. - 13.10.2019</b>					
14. Block	<b>Okt 19</b>	17	Do	Tourismuspolitik	MR
		17	Do	Recht	Barbara Gisi
		18	Fr	Modulprüfung 3	MS/DH
		18	Fr	Modulprüfung 3	MS/DH
		19	Sa	Modulprüfung 4	MS/DH
		19	Sa	Reserve	
15. Block	<b>Nov 19</b>	7	Do	Prüfungsbesprechung Modulprüfung 2/3 /4	DH/MS
L		7	Do	Prüfungsbesprechung Modulprüfung 2/3/4	DH/MS
		8	Fr	Werkstatt	DH/MS
		8	Fr	Repetieren	DH/MS
		9	Sa	Worldkaffee	DH/MS
		9	Sa	Worldkaffee / Kursschluss	DH/MS

### LEGENDE MIT FARBEN:

Modul 1: Kundenbetreuung (rot)

Modul 2: Angebotsgestaltung (blau)

Modul 3: Kommunikation / Distribution (grün) Modul 4: Selbstmanagement (gelb)

Weiss Branchenkenntnisse

Lila

Prüfung

Hell Lila: Prüfungsbesprechung