

# Ich stärke Teams, die Kunden begeistern und Erfolge sichern.

Praxisnahe Trainings für Service, Verkauf & Führung  
in der Tourismusbranche.



Frank Thiel  
[tourismus-trainings.de](http://tourismus-trainings.de)



# Ihre Vorteile auf einen Blick

## Für Ihr Unternehmen:

- Höhere Servicequalität und überzeugende Gästeerlebnisse
- Mehr positive Online-Bewertungen & Weiterempfehlungen
- Umsatzsteigerung durch bessere Beratung & Zusatzverkäufe
- Stärkere Kundenbindung und geringere Fluktuation
- Führungskräfte mit klarer Linie und motivierendem Stil
- Verbesserte interne Kommunikation & Zusammenarbeit

## Warum Trainings mit Frank Thiel?

- ✓ Über 20 Jahre Branchenerfahrung
- ✓ Praxisnahe Methoden mit Aha-Effekt
- ✓ Maßgeschneiderte Inhalte für Ihr Team
- ✓ Online oder Inhouse: **Interaktiv** & wirksam

## Für Ihre Mitarbeitenden:

- Mehr Sicherheit im Kunden- und Gästekontakt
- Stärkung von Selbstbewusstsein & Eigeninitiative
- Besserer Umgang mit Stress & schwierigen Situationen
- Klarere Rollen, mehr Motivation, mehr Freude an der Arbeit
- Persönliche Weiterentwicklung mit Praxisbezug



Themenschwerpunkt

# Service & Kundenbegeisterung

## Vom Gast zum Stammgast – Service, der bleibt.

Exzellenter Service ist mehr als Freundlichkeit – er ist Ihr stärkstes Marketinginstrument. In einer Branche, in der sich Angebote gleichen, macht das Erlebnis den Unterschied. Gäste, die sich persönlich angesprochen und rundum gut betreut fühlen, kommen wieder – und empfehlen Sie weiter.



### Kommunikation entlang der Customer Journey

- In jeder Phase des Gäste- und Kundenerlebnisses empathisch, professionell und überzeugend kommunizieren.

### Professioneller Umgang mit Beschwerden

- Mit der 5-Schritte-Methode souverän, lösungsorientiert und imagefördernd reagieren.

### Herausfordernde Situationen meistern

- Schwierige Gäste professionell begleiten, Konflikte deeskalieren und dabei sicher auftreten.

### Ihr Ziel

- ✓ Höhere Gästezufriedenheit
- ✓ Mehr positive Bewertungen & Weiterempfehlungen
- ✓ Aufbau starker Stammkundenbeziehungen

### Das bringt es Ihrem Unternehmen

- ✓ Nachhaltige Verbesserung der Servicequalität
- ✓ Reduktion negativer Bewertungen und Reklamationen
- ✓ Stärkere Differenzierung vom Wettbewerb durch echte Begeisterung

# Beratung & Verkauf

## Mehr Umsatz durch überzeugende Gespräche.

Ein guter Service überzeugt – ein gezieltes Verkaufsgespräch wandelt diesen Eindruck in Umsatz. In Zeiten hoher Vergleichbarkeit und informierter Kundschaft gewinnen die, die den Bedarf schnell erkennen, Vertrauen aufbauen und den Abschluss souverän führen.



### Verkaufsgespräche strukturieren

- Von der Beziehungsebene bis zum Buchungsabschluss – sicher zum Ziel.

### Bedarfsorientierte Fragetechniken

- Wünsche ermitteln mit den richtigen Fragen zur richtigen Zeit.

### Nutzenargumentation & Einwandbehandlung

- Relevante Vorteile auf den Punkt bringen und souverän auf Bedenken reagieren.

### Aktiver Zusatzverkauf & Cross-Selling

- Chancen erkennen und nutzen: Vom Reiseschutz bis zum Spa-Angebot.

### Ihr Ziel

- ✓ Höhere Buchungs- und Abschlussquoten
- ✓ Sicheres und authentisches Auftreten im Verkauf
- ✓ Steigerung des Durchschnittsumsatzes

### Das bringt es Ihrem Unternehmen

- ✓ Stammkunden durch individuelle Beratung
- ✓ Motivierte, verkaufsaktive Mitarbeitende
- ✓ Höherer Umsatz pro Buchung

Themenschwerpunkt

# Führung & Motivation

**Potenziale entfalten. Teams stärken. Leistung fördern.**

Führung entscheidet über Motivation, Leistung und Bindung – gerade im Tourismus, wo tägliche Herausforderungen und Personalmangel die Realität prägen. Wer führen will, braucht Klarheit, Empathie und ein Gespür für Menschen.

## Grundlagen moderner Führung

- Rollen, Stile, Werkzeuge: Sicherheit und Klarheit in der Führungsrolle gewinnen.

## Führungskommunikation im Alltag

- Zielvereinbarungen, Feedback und Kritik souverän und wirksam formulieren.

## Teamentwicklung & Zusammenarbeit fördern

- Teamphasen erkennen, Konflikte konstruktiv lösen, Veränderung begleiten.

## Mitarbeitermotivation & Selbstverantwortung stärken

- Individuelle Motivatoren verstehen und Potenziale gezielt entfalten.



## Ihr Ziel

- ✓ Höhere Mitarbeitermotivation und –bindung
- ✓ Effektivere Teamarbeit und Kommunikation
- ✓ Führungskompetenz auf allen Ebenen

## Das bringt es Ihrem Unternehmen

- ✓ Stabilere Teams und weniger Fluktuation
- ✓ Bessere Zusammenarbeit und Kommunikation
- ✓ Führung, die inspiriert statt nur verwaltet

# Das sagen meine Kunden

Erfolg, der spürbar ist – bestätigt von Branchenprofis.

„Mit der professionellen und zugleich sehr freundschaftlichen Moderation und Anleitung von Frank Thiel kamen wir zu diversen Weisheiten und guten Ergebnissen. Wir freuen uns schon jetzt auf ein nächstes Mal.“

„Wir erleben Herrn Thiel jedes Frühjahr bei unserer Reiseleiterschulung. Er trägt maßgeblich dazu bei, dass die neuen Mitarbeitenden hochmotiviert und gestärkt in die Zielgebiete gehen.“



Michael Schulze, Direktor Schiffsreisen  
Phoenix Reisen GmbH



Jürgen Heiss, Geschäftsführer  
DERTOUR Destination Services AG



Mehr unter [www.tourismus-trainings.de/referenzen](http://www.tourismus-trainings.de/referenzen)

# Trainingsformate & Ablauf

Flexibel. Zielgerichtet. Wirksam.



Ihre Wahl: Das passende Format für Ihr Team

- **Inhouse-Trainings**  
Vor Ort bei Ihnen – praxisnah, interaktiv und direkt anwendbar.
- **Live-Online-Trainings**  
Unabhängig von Ort & Reisezeit – mit gleichem Praxisfokus und starkem Austausch.
- **Probetraining (kostenfrei)**  
Lernen Sie mich und meine Methoden unverbindlich in einem kurzen Online-Format kennen.

So starten wir – in 3 einfachen Schritten

1. **Unverbindliches Erstgespräch**  
Wir sprechen über Ihre Ziele, Herausforderungen und Rahmenbedingungen.
2. **Individuelle Analyse & Trainingsdesign**  
Ich entwickle ein maßgeschneidertes Konzept – abgestimmt auf Ihre Zielgruppe und Unternehmenssituation.
3. **Durchführung & Transfer**  
Das Training findet im gewählten Format statt – mit Fokus auf nachhaltige Umsetzung im Alltag.

Sie möchten starten? So geht's

Vereinbaren Sie ein kostenloses Erstgespräch oder Probetraining mit mir und kontaktieren Sie mich direkt unter



Telefon +49 2208 921 70 72

Mobil +49 178 876 2000



thiel@trainer-frank-thiel.de



# Bereit für den nächsten Schritt zum Erfolg?

Investieren Sie in die wichtigste Ressource Ihres Unternehmens: Ihre **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**.



Kontaktieren Sie mich gerne und lassen Sie uns gemeinsam herausfinden, wie ich Ihr Team gezielt unterstützen kann.

Ich freue mich auf ein persönliches Gespräch mit Ihnen.



**Frank Thiel**

Trainer für Inhouse- & Online-Seminare



Wiesenweg 10  
D-53859 Niederkassel



Telefon +49 2208 921 70 72  
Mobil +49 178 876 2000



thiel@trainer-frank-thiel.de

**Social Media**



Weitere Informationen

[www.tourismus-trainings.de](http://www.tourismus-trainings.de)