



# Seminarprogramm Steiermark-Tourismus 2024/25

WIFI. Wissen Ist Für Immer.

WIFI Steiermark

## WIFI-Seminarprogramm Steiermark-Tourismus

Dieses Bildungsprogramm richtet sich an alle touristischen Leistungsträger (Unterkünfte, Gastronomie und Ausflugsziele) der steirischen Tourismus-Gemeinden. Die Seminare werden vom WIFI Steiermark im Auftrag der Steirischen Tourismus und Standortmarketing GmbH durchgeführt. Die Anmeldung erfolgt direkt im WIFI Steiermark. Ihre Ansprechperson ist:

### Lidija Simunovic

0316 602-591

lidija.simunovic@stmk.wifi.at

Bitte beachten Sie folgende Rahmenbedingungen:

- Für alle Seminare gilt eine Teilnehmer:innenzahl von 6 bis 12 Personen.
- Je Seminar dürfen maximal 2 Mitarbeiter:innen eines Unternehmens teilnehmen.
- Der Seminarbeitrag ist von der tatsächlichen Anzahl der Teilnehmer:innen abhängig.
- Die Plätze werden nach Einlangen der Anmeldung vergeben.
- Anmeldeschluss ist jeweils 2 Wochen vor dem ersten Seminartag.
- Für Stornierungen nach Anmeldeschluss werden 100% Stornogebühr verrechnet. Ein:e Ersatzteilnehmer:in kann jedoch nominiert werden.
- Im Seminarbeitrag ist keine Seminarverpflegung inkludiert.

### Reklamationen - so reagieren Sie goldrichtig

Reklamierende Gäste sind manchmal eine echte Herausforderung – und wertvolle Chancen zugleich!

Ein lösungsorientiertes Reklamationsmanagement bietet wertvolle Möglichkeiten, Stammkunden zu gewinnen. Das Seminar vermittelt Ihnen, wie Sie Beschwerdegespräche auch mit schwierigen Kunden konstruktiv gestalten, zufriedenstellende Lösungen entwickeln und Grenzen setzen können, wenn es nötig ist. Viele Übungen sorgen für wertvolle Aha-Erlebnisse und regen zur Umsetzung im Alltag an.

#### Inhalte

- Bedeutung von Beschwerden und Reklamationen als Chance
- Reklamationsmanagement als Teil des betrieblichen Qualitätsmanagements
- Die eigene innere Einstellung und ihre Wirkung auf den Gesprächsverlauf
- Souveränes Auftreten - Sprache und Körpersprache
- „Türöffner“ verwenden und „Reizformulierungen“ vermeiden

- Den Kern der Beschwerde erfassen – aktives, empathisches Zuhören
- Lösungsorientierte Frage- und Argumentationstechniken
- Grenzen setzen – „aussichtslose“ Gespräche beenden
- Häufige Problemursachen in Dienstleistungsbetrieben und sinnvolle Lösungen

**Trainer:** Werner Heimgartner

**8 Std. € 42,- bis € 84,-**

WIFI Graz | 58468.014 | 13.11.2024 | Mi 9.00-17.00

WIFI-WKO Gröbming | 58468.024  
09.04.2025 | Mi 9.00-17.00

### Souverän in Front Office, Rezeption und Kundenempfang

Mitarbeiter\*innen im Front Office und an der Rezeption sind häufig die ersten Ansprechpartner\*innen und vermitteln mit ihrem professionellen Auftreten den wertvollen ersten Eindruck eines Unternehmens.

#### Inhalte

- Die eigene Innere Einstellung und ihre große Außenwirkung
- Der erste Eindruck – professionelles Auftreten als wertvoller Imagefaktor
- Grüßen, Begrüßen und jemanden vorstellen
- „Hierarchien“ beim Grüßen, Vorstellen und durchs Unternehmen Begleiten
- Richtiges Anreden mit korrekten Titeln und akademischen Graden
- Positive Kommunikation – positive Wirkung („Türöffner“ und „Reizformulierungen“)
- Körpersprache, Haltung und Distanzonen
- „Kleider machen Leute“ – Dresscodes und Ihre Bedeutung
- Sich klar und konstruktiv ausdrücken mit Hilfe der 4 Schritte der „gewaltfreien (wertschätzenden) Kommunikation“ nach M. B. Rosenberg
- Zuhören und verstehen statt sich angegriffen fühlen – die vier „Ohren“
- „Ernst genommen werden“: Charmant „Nein“ sagen, klare Grenzen setzen
- „Nein“ hören und konstruktiv damit umgehen
- Hilfreiche Fragetechniken für eine klare Kommunikation

**Trainerin:** Bettina Edler

**8 Std. € 42,- bis € 84,-**

WIFI-WKO Gröbming | 34983.014  
16.01.2025 | Do 9.00-17.00

WIFI Graz | 34983.024 | 10.03.2025 | Mo 9.00-17.00

# WIFI-Seminarprogramm Steiermark-Tourismus

## So werden Ihre Texte gelesen: ,Kreativtipps für digitale Kommunikation und E-Mail-Korrespondenz

Wer gute Texte schreiben kann, hat Glück. Ja, stimmt aber nur zur Hälfte, denn: Schreiben kann man lernen. Es ist ein Handwerk, das bestimmten Regeln folgt und umso besser gelingt, je mehr man über Textarbeit weiß. Wie beispielsweise Worte in der E-Mail-Korrespondenz wirken und wie es gelingt, mit Ihrer Unternehmenssprache die richtige Wirkung zu erzeugen. Damit Ihre Texte in der digitalen Informationsflut erfolgreich ankommen, braucht es außerdem eine Kommunikationsstrategie. Die Basis dafür liefert ein Redaktionsplan, der monatlich festlegt, welche Themen auf welchen digitalen Kommunikationskanälen veröffentlicht werden. Im Workshop erfahren Sie, wie Sie einen klugen Redaktionsplan erstellen und Ihre Unternehmensnews für unterschiedliche Kanäle zeitsparend adaptieren können. Weiters: eine Einführung in kreative Stilmittel, mit denen Sie sehr kurze Texte wie Betreff-Zeilen, Newsletter-Headlines, Claims oder Postings aufmerksamkeitsregend schreiben.

**Trainerin:** Doris Lind

**8 Std. € 42,- bis € 84,-**

WIFI Süd | 31986.014 | 06.11.2024 | Mi 9.00-17.00

WIFI-WKO Gröbming | 31986.024  
17.03.2025 | Mo 9.00-17.00

## Adobe Photoshop Basic

Adobe Photoshop, das wohl beliebteste und bekannteste Programm zur Bildbearbeitung, bietet Ihnen Möglichkeiten zur professionellen Aufbereitung Ihrer Fotos für den Druck, das Internet und die so genannten „Neuen Medien“, wie Smartphones, Tablets, etc.

Erlernen Sie in diesem Kurs nicht nur die grundlegenden Techniken aus den Bereichen Fotoretusche und Fotomontage, sondern auch den richtigen Umgang mit Farbe, Bildgröße, Schärfe und das Know-How für den Export in die entsprechenden Dateiformate.

**Trainer:** Stefan Pichler

**16 Std. € 63,- bis € 125,-**

WIFI Graz | 31987.014  
08.01. - 09.01.2025 | Mi, Do 9.00-17.00

WIFI Graz | 31987.024  
11.03. - 12.03.2025 | Di, Mi 9.00-17.00

Der Seminarbeitrag ist von der tatsächlichen Anzahl der Teilnehmer abhängig. Maximal 2 Mitarbeiter:innen eines Unternehmens pro Seminar.

## Videoproduktion (mit Smartphone)

In der Welt des digitalen Storytellings spielt das Smartphone eine immer zentralere Rolle. Im Workshop setzen wir einen klaren Schwerpunkt auf die Praxis: Anstatt Sie mit Theorie zu überhäufen, geben wir Ihnen die Möglichkeit, direkt in die Welt der Smartphone-Videografie einzutauchen und wertvolle Erfahrungen zu sammeln. Dabei ist uns bewusst, dass jeder Teilnehmer einzigartig ist. Deshalb passen wir unsere Inhalte flexibel an die Vorerfahrungen der Gruppe an.

**Trainer:** Lothar Lackner

**8 Std. € 42,- bis € 84,-**

WIFI Graz | 31984.014 | 11.02.2025 | Di 9.00-17.00

WIFI-WKO Gröbming | 31984.024  
08.04.2025 | Di 9.00-17.00

## Social Media Basics & Einführung in CANVA

Social Media ist schon lange nicht mehr einfach nur Bild und Text. Auf allen Kanälen geht es um Storytelling, Menschen und qualitativ hochwertigen Content. Mit dem Online-Design und Publishing Tool Canva erstellst du ganz einfach und schnell Content der begeistert und dein Produkt/deine Dienstleistung perfekt in Szene setzt.

Lerne die Basics der Social Media Kanäle und erstelle Deine ersten Designs in Canva. Damit bist Du bestens gewappnet Dein Unternehmen kreativ und professionell zu vermarkten. Denn Storytelling ist das A&O.

**Trainerin:** Paula Sidorczuk

**16 Std. € 63,- bis € 125,-**

WIFI Graz | 31989.014  
21.01. - 22.01.2025 | Di, Mi 9.00-17.00

WIFI Graz | 31989.024  
03.03. - 04.03.2025 | Mo, Di 9.00-17.00

## Online-Marketing (SEO, Google Analytics, Google Ads, etc.) Basic + Aufbau

Online-Marketing bietet auch für kleinere und mittlere Unternehmen viele Perspektiven, um den Bekanntheitsgrad zu steigern und nachhaltiges Umsatzwachstum zu erzielen. Erlernen Sie den Einstieg und vertiefen Sie Ihr Wissen in der Welt der Suchmaschinen-Optimierung, der Suchmaschinen-Werbung und der Webanalyse.

**Trainer:** Christian Schauerperl

**16 Std. € 63,- bis € 125,-**

WIFI Graz | 31982.014  
06.11. & 07.11.2024 | Mi, Do 9.00-17.00

WIFI Graz | 31982.024  
14.01. & 15.01.2025 | Di, Mi 9.00-17.00



## KI im Betriebsalltag – Fokus Tourismus

### Inhalte

- Einführung in Generative Künstliche Intelligenz (genKI)
  - Neuronale Netze
  - Stand der Technik
  - Funktionsweise von genKI
  - Microsoft Copilot und Alternativen
- ChatGPT - Prompt-Engineering und Prompt-Frameworks
  - genKI im eigenen (Unternehmens-)Stil schreiben lassen
  - Einfache Prompts erstellen
  - Eigene Prompts optimieren
  - Prompt-Verwaltung
  - Mit eigenen Daten – wie z.B. Inhalte der Website oder PDF-Unterlagen -arbeiten (Retrieval Augmented Generation)
- genKI im Tourismus
  - Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen, Effizienzgewinn und Reduktion der Mitarbeiterbelastung
  - Sinnvolle Einsatzszenarien von KI ermitteln

- Praktische Übungen
  - Anwendung von ChatGPT für die Beantwortung von Hotelbewertungen, Kundenanfragen und Beschwerden
  - Erstellung von Marketingtexten mit ChatGPT: Tipps und Techniken für ansprechende Inhalte für Webseite, Newsletter und individualisierte Angebote.
  - Semi-automatisierte Beiträge für Social Media-Kanäle erstellen
  - Interaktive Session: Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Nutzung von ChatGPT für alltägliche Aufgaben.
  - Live-Demonstrationen und Übungen: Teilnehmer:innen können eigene Beispiele einbringen und direkt umsetzen
- Ethische und rechtliche Aspekte (Datenschutz & Datensicherheit)

**Trainer:** Lothar Lackner

**8 Std. € 42,- bis € 84,-**

WIFI Graz | 31990.014 | 14.11.2024 | Do 9.00-17.00

WIFI-WKO Obersteiermark | 31990.024  
14.01.2025 | Di 9.00-17.00

## WIFI Steiermark

Körblergasse 111–113, 8010 Graz

### Lidija Simunovic

Officemanagement

0316 602-591

lidija.simunovic@stmk.wifi.at

### WIFI Kundenservice

0316 602-1234

info@stmk.wifi.at

powered by

