

Teams, die begeistern.  
Service, der verkauft.

Praxis-Trainings für Service, Verkauf & Führung  
in der Touristik.

**frank thiel**  
**Berater | Trainer | Referent**

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



# Ihre Vorteile auf einen Blick

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

Für Ihr Unternehmen:

- ✓ Höhere Servicequalität und überzeugende Kundenerlebnisse
- ✓ 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



# Aus der Praxis. Für die Praxis.



## Fast 30 Jahre Tourismus-DNA

Ich spreche die Sprache Ihrer Mitarbeitenden – vom Gäste-Service bis zum Management. Wissen, das aus der Praxis kommt und sofort anwendbar ist.



## Wachrütteln statt Einschläfern

Meine Trainings sind lebendig, interaktiv und humorvoll. So lernen Ihre Teams nicht nur, sondern haben auch wieder Spaß an der Dienstleistung.



## Ihr Unternehmen, Ihre Themen

Wir bearbeiten genau die Konflikte und Engpässe, die Ihr Team aktuell bremsen. Training am „offenen Herzen“, nicht an Lehrbuch-Beispielen.



## Flexibel & Effizient

Ob intensiver Tagesworkshop in Ihrem Unternehmen oder knackiger Impuls via Teams: Sie bekommen das Format, das in Ihren Dienstplan passt.

Vertrauen durch Erfahrung



Mehr Referenzen am Broschürenende

Themenschwerpunkt

# Service & Kundenbegeisterung

Nicht nur zufrieden, sondern begeistert.

Freundlichkeit reicht nicht mehr. In Zeiten von Online-Bewertungen ist exzellerter Service Ihr stärkstes Marketing-Tool – und das einzige, das die Konkurrenz nicht kopieren kann.

Die Kernthemen:

- **Kundeninteraktion:** An jedem Kontaktpunkt klar, herzlich und professionell kommunizieren.
- **Beschwerden als Chance:** Die 5-Schritte-Methode, mit der Sie aus Kritikern Stammgäste/-kunden machen.
- **Stress-Resilienz:** Souverän bleiben, auch wenn die Hütte brennt und der Gast/Kunde schwierig wird.



Ergebnisse:

- ✓ Top-Bewertungen auf Google & Co.
- ✓ Kunden, die Fehler verzeihen und gerne wiederkommen.
- ✓ Ein Team, das Konflikte selbstständig löst.

# Beratung & Verkauf

**Verkaufen heißt Helfen – und Werte schaffen.**

Viele Mitarbeitende trauen sich nicht, aktiv zu verkaufen. Wir ändern das Mindset hin zur echten Empfehlung, für die der Kunde dankbar ist.



## Die Kernthemen:

- **Psychologie des Verkaufens:** Warum Kunden kaufen (und warum nicht).
- **Die richtigen Fragen:** Wünsche erkennen, bevor der Kunde sie ausspricht.
- **Einwände lieben lernen:** Wie man ein "Zu teuer" in ein "Buche ich" verwandelt.
- **Der charmante Zusatzumsatz:** Erlebnis-Erweiterung (Zimmer-Upgrades, Wellness), das sich wie Service anfühlt, nicht wie Verkauf.

## Ergebnisse:

- ✓ Höherer Durchschnittsumsatz pro Kunde.
- ✓ Mitarbeitende, die Spaß an der aktiven Empfehlung haben.
- ✓ Sichere Buchungsquoten statt "Ich überleg's mir noch".

Themenschwerpunkt

# Führung & Motivation

Starke Führungskräfte, treue Teams.

Mitarbeiter verlassen keine Unternehmen, sie verlassen Chefs. Gute Führung ist im Tourismus heute der wichtigste Faktor gegen Fachkräftemangel.

Die Kernthemen:

- **Vom Kollegen zum Chef:** Rollenklarheit gewinnen und Akzeptanz sichern.
- **Klartext reden:** Feedback geben, ohne zu verletzen – Kritik üben, ohne zu demotivieren.
- **Motivation im Dauerstress:** Wie man das Team bei Laune hält, auch wenn Saisonspitze ist.

Ergebnisse:

- ✓ Weniger Kündigungen und Krankmeldungen.
- ✓ Ein Team, das mitdenkt statt nur abarbeitet.
- ✓ Führungskräfte, die agieren statt nur Brände zu löschen.



# Vorträge, die wachrütteln

## Entertainment mit Tiefgang: Lachen, lernen, besser machen.

Ich liefere Klartext statt Theorie und sorge dafür, dass Ihr Publikum zuhört. Ich spreche aus, was oft nur gedacht wird: über Service-Wüsten, Führungsmythen und den touristischen Alltag. Ehrlich, direkt und mit echtem Unterhaltungswert.

- ✓ **Kein "BlaBla" von der Stange:** Ich halte keine Standard-Rede, bei der nur das Logo auf der Startfolie getauscht wird. Ich beschäftige mich vorher mit Ihren Zielen und drücke genau die Knöpfe, die bei Ihrem Publikum wirken.
- ✓ **Stories statt Statistiken:** Menschen lieben Geschichten. Ich erzähle Anekdoten aus über 25 Jahren Praxis, in denen sich jeder im Saal sofort wiederfindet – vom Azubi bis zum CEO.
- ✓ **Interaktion, die aktiviert:** Ich beziehe den Saal mit ein. Wir machen Experimente, stellen Fragen und brechen das Eis. Energielevel: Hoch.



Themenbeispiele:

**"Der Kunde nervt? Gut so!"** Warum schwierige Gäste unser bestes Training sind.

**"Schluss mit Dienst nach Vorschrift"** Wie man Teams entfesselt.

**"Serviceorientierung ist eine Haltung"** Vom Abfertiger zum Gastgeber.

# KI als Team-Assistent: Die stille Revolution im Service.

Nutzen Sie Künstliche Intelligenz nicht als Spielerei, sondern als echten Entlaster. Ich zeige Ihrem Team, wie Tools wie ChatGPT lästige Routinejobs übernehmen – von der E-Mail-Antwort bis zur Content-Erstellung. Datensicher, sofort anwendbar und ohne IT-Studium.



## Ihr Nutzen:

- ✓ **Turboschnelle Antworten:** E-Mails und Gästebewertungen in Sekunden professionell beantworten – in jeder Sprache.
- ✓ **Kreativität auf Knopfdruck:** Nie wieder Schreibblockaden bei Social-Media-Posts oder Angebotstexten.
- ✓ **Zeit für das Wesentliche:** Die KI macht die Fleißarbeit, Ihr Team kümmert sich um die Kunden und Gäste.
- ✓ **Sicherheit & Ethik:** Wir klären, was geht, was darf und wo die Grenzen liegen (Datenschutz first).

## Die Kerninhalte:

- **Werkzeugkasten:** Die besten Tools für Tourismus & Hotellerie (Text, Bild, Recherche).
- **Praxis-Workshop:** Wir lösen im Training Ihre echten Fälle (bringen Sie Laptops mit).
- **Prompting-Hacks:** Wie man der KI-Befehle gibt, die sofort perfekte Ergebnisse liefern.

# 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.



Michael Schulze, Direktor Schiffsreisen  
Phoenix Reisen GmbH

„ 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.



Jürgen Heiss, Geschäftsführer  
DERTOUR Destination Services AG

„ ...es war meine 2. Schulung mit Ihnen und ich habe wieder mal dazugelernt. Ihre positive Einstellung und die Art, wie Sie die Sachen rüberbringen, finde ich einfach genial.“



Asli Yasar, Quality Manager  
SUMMER TOUR, Antalya

„ Wir setzen Herrn Thiel für die Schulungen unserer Außendienstmitarbeiter ein. In den letzten 25 Jahren haben wir Erfahrungen mit diversen Trainern gesammelt und sind froh, Herrn Thiel begegnet zu sein.“



Rainer Speich, Geschäftsführer  
Fitotel GmbH i. G.

# Sie sind in guter Gesellschaft

Zahlreiche zufriedenen Kunden nehmen meine Dienstleistung in Anspruch.



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.
- **Probetraining (kostenfrei):** Lernen Sie mich und meine Methoden in einem kurzen Online-Format kennen.



So starten wir – in 3 einfachen Schritten

1. **Strategie-Check:** Wir klären in 20 Minuten, wo es bei Ihrem Team hakt und ob ich der Richtige bin.
2. **Individuelle Analyse & Trainingsdesign:** Ich entwickle ein 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?

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



Telefon +49 2208 921 70 72



Mobil +49 178 876 2000



kontakt@tourismus-trainings.de



# Machen wir Ihr Team fit für die Saison.

**Der einfachste Weg zu besseren Ergebnissen:** Ein kurzes Telefonat für ca. 20 Minuten bringt sofort Klarheit, was wir tun können. Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



*„Ich freue mich auf ein  
persönliches Gespräch  
mit Ihnen.“*



**frank thiel**  
Berater | Trainer | Referent

**Frank Thiel**

Trainer für Inhouse- & Online-Seminare

Wiesenweg 10

D-53859 Niederkassel



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



[kontakt@tourismus-trainings.de](mailto:kontakt@tourismus-trainings.de)



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



[in/trainer-frank-thiel/](https://in/trainer-frank-thiel/)



[/trainer\\_frank\\_thiel/](https://trainer_frank_thiel/)