



Kommunikation im Tourismus Niederländisch Niveau A1

Kommunizieren Sie besser und erfolgreicher
mit Ihren Gästen!

Praktische Infos zum Kurs

- Zielpublikum: MitarbeiterInnen der **Tourismus-Branche***
- Zielsprache: Niederländisch
- Startniveau: A1 (Anfänger mit Basiskenntnissen) laut *Gemeinsamem Europäischen Referenzrahmen*
- Termine: dienstags 14-16 Uhr
- Dauer: 20 Stunden (10 x 2 Stunden)
- Kursstart: Dienstag **17/09/2013** (oder sobald 6 Teilnehmer eingeschrieben sind)
- Ort: **just language!** Sprachenakademie in Eupen
- Kleingruppe: 6-8 Personen
- Preis: 300€/Person

Kurzbeschreibung

Die KursteilnehmerInnen erweitern Ihre Niederländischkenntnisse gezielt und spezifisch für ihren Beruf.

Es wird mit konkreten Beispielen und relevanten Situationen aus dem Tourismus gearbeitet. Die Kommunikation und Praxis steht im Mittelpunkt.

Ziel

Niederländischsprachige Gäste professioneller empfangen und betreuen, denn die Sprache des Gastes sprechen heißt verbesserte Dienstleistung und Servicequalität.

- die DG ist als mehrsprachige Region bekannt und wird auch dafür geschätzt
- laut einer Studie wünschen 85% der Reisenden keine Sprachprobleme¹

Nur zufriedene Gäste kommen wieder, empfehlen weiter und sichern so einen nachhaltigen Erfolg in der Tourismus-Branche Ostbelgiens!

¹ Deutsche Tourismusanalyse 2006 B.A.T.-Freizeit-Forschungsinstitut GmbH

*Beherbergungsbetriebe: Hotels, B&B, Gästezimmer, Ferienwohnungen etc.; Campingplatzbetriebe; Gastronomiebetriebe; Kultur- & Freizeiteinrichtungen; Touristinformationen; Verkehrsvereine ...

Programm

10 Kurse à 2 Stunden:

1. Sich und sein Produkt / seine Tätigkeit vorstellen
2. Empfang der Gäste und Gastfreundlichkeit
3. Die Kunst des Small Talks
4. Gespräche an der Rezeption / am Schalter / am Infostand
5. Informationen und Erklärungen zu Sehenswürdigkeiten, Ausflugszielen und Besonderheiten der Region geben
6. Fragen beantworten und auf Wünsche eingehen
7. Telefontraining
8. Korrespondenz mit Gästen: Informationen, Auskünfte, Preisangebot, Reservierung, Bestätigung, spezielle Bedürfnisse
9. Den Gast verabschieden, Nachbetreuung und Reklamationsmanagement
10. Kundenzufriedenheit und Gästefragebogen

Methode

Input & Output:

1. die fach-/branchenspezifische Sprache wird **erarbeitet**,
2. dann in kommunikativen Übungen **trainiert** und
3. anschließend in situationsbezogenen Rollenspielen **benutzt**.

Diese **3-Schritte-Methode** erleichtert das Einprägen neuer Sprachstrukturen.

Der Kurs ist interaktiv und die Kommunikation steht im Vordergrund.

Typische Floskeln und spezifischer Wortschatz werden angeeignet.

Verschiedene Module

Das **Modul A1** ist Teil der aufbauenden Kursreihe **Kommunikation im Tourismus A1 - A2 - B1 - B2**. **Kommunikation im Tourismus** wird auch für Französisch angeboten.