



## DIE GOLDENEN SCHLÜSSEL

DIE CONCIERGE-SEMINARE  
2018



## AKADEMIE-AUSZEICHNUNGEN:

1. PLATZ - WILLY-SCHARNOW-STIFTUNG 2014

2. PLATZ - TRAVEL ONE DEUTSCHER INNOVATIONSPREIS 2014

NOMINIERT - BEST PRACTICE AWARD TRAVEL INDUSTRY CLUB 2015

NOMINIERT – BEST PRACTICE AWARD TRAVEL INDUSTRY CLUB 2017

# HERZLICH WILLKOMMEN!

Liebe airtours friends,

diese Seminarreihe hat in ihrem ersten Jahr einen sehr großen Zuspruch mit über 300 Teilnehmern erhalten. Ein guter Grund für eine Neuauflage in 2018.

Haben Sie Interesse, in die Innenwelt der Arbeit der besten Luxushotel-Concierges zu blicken? Möchten Sie für sich wertvolle Erkenntnisse für die tägliche Arbeit daraus ziehen? Erfahrungen, die den Umgang mit Luxuskunden erleichtern, stehen im Vordergrund des Nutzens dieser Seminare. Sie sprechen daher nicht nur Sie als Verkaufsexperten an, sondern sind auch ideal für alle, die sich in das Luxussegment entwickeln wollen.

Diese Kooperation mit der internationalen Concierge-Vereinigung Les Clefs d'Or ist einzigartig in Europa. Und Sie ist eine Chance für Ihre persönliche Weiterbildung. Alles Wissenswerte in Verbindung mit erfolgserprobten Tipps und Umsetzungsbeispielen wird in einem umfangreichen Storybook für Sie zusammengefasst. Und wie immer sind alle Ideen kosten- und aufwandsneutral umsetzbar – aber sehr wirksam.

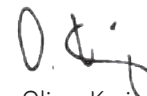
Wir freuen uns sehr, Sie auf der neuen Seminarreihe zu begrüßen. Wir versprechen Ihnen zwei spannende und inspirierende Tage mit airtours & friends: Wir lieben, was wir tun!

Ihr



Steffen Boehnke  
Director airtours

Ihr



Oliver Kreipe  
Manager airtours & friends



# WIR LIEBEN, WAS WIR TUN.

Diese zweiteilige Seminarreihe beschäftigt sich ausschließlich mit der menschlichen Begegnung. Wir haben für Sie die Erfolgsrezepte der Marken und der Menschen, die für sie arbeiten, auf die Welt und die tägliche Praxis des Reisebüros adaptiert. Getreu dem Motto von airtours & friends: Von den Besten lernen.

Die Experten, die Sie diesmal auf dem Weg begleiten, zählen zu den besten Ihres Faches. Unter anderem wurde Thomas Munko mehrfach als bester Concierge Europas ausgezeichnet.

Ihre Referenten für „Die goldenen Schlüssel“:

- Oliver Kreipe – Manager airtours & friends
- Thomas Munko – Präsident Les Clefs d’Or Deutschland, Chef-Concierge The Ritz-Carlton, Berlin
- Florian Weidenbach – Vize-Präsident Les Clefs d’Or Deutschland, Chef-Concierge Bayerischer Hof, München
- Helge Sobik – Journalist, PR-Trainer, Buchautor und Dozent an Journalistenschulen



Oliver Kreipe



Thomas Munko



Florian Weidenbach



Helge Sobik



„WAS WIR MIT UNSERER  
ARBEIT ERREICHEN WOLLEN?  
MAGIC MOMENTS!“

(Thomas Munko, Präsident Les Clefs d'Or Deutschland)

[DANIELPINTARIC.COM](http://DANIELPINTARIC.COM)

# AUS DEM LEBEN DER CONCIERGES

Was gibt es besseres, als von praktischen Erfahrungen zu lernen? Keine Lehrbuch-Theorie kann das ersetzen. So steht dieser Tag ganz im Zeichen der Begegnung mit einem Concierge – der Person, die das Aushängeschild und der Botschafter eines Luxushotels ist, und deren Arbeit sich hervorragend mit der eines guten Reisebüro-Verkäufers vergleichen lässt.

- 1. Der Wert der menschlichen Begegnung**
- 2. Luxuskunden sind auch nur Menschen**
- 3. Die Herausforderung Kundenwünsche**
- 4. Die Beschwerde als Chance**

Die Themen sind vielfältig, weisen aber alle in die gleiche Richtung: Vertrauen und Sicherheit zu schaffen. Beides zusammen ist die Grundlage für eine gelungene Kundenbeziehung.

Was Sie darüber hinaus erwarten können? Spannende, kuriose und erstaunliche Geschichten aus dem Leben eines Luxushotel-Concierges.

SEMINARTAG 1

„JE SORGFÄLTIGER WIR MIT  
SPRACHE UMGEHEN, DESTO  
WERTIGER WIRD UNSERE  
DIENSTLEISTUNG GESEHEN.“

(Helge Sobik)



# MIT SPRACHE VERZAUBERN

Unser Gehirn liebt Geschichten, und es liebt Wörter, die unsere Emotionen ansprechen. Die Sprache im Verkauf sollte im besten Fall ein gutes Gefühl vermitteln und die Menschen tief in ihren Emotionswelten berühren. Dort, wo die eigentlichen Entscheidungen getroffen werden. Sprache kann Bilder erzeugen, an die wir uns erinnern. Sie kann Sympathie begründen und Wertschätzung vermitteln. Und leider kann sie auch genau das Gegenteil erreichen. Manchmal sind es nur wenige Worte, die eine Kundenbeziehung instabil werden lassen oder umgekehrt einen Kunden zum „Fan“ machen.

Letzteres ist unser Ziel. Wir beleuchten am zweiten Seminartag, wie wir mit Sprache verzaubern können. Und: was tun die Luxusmarken und Concierges in der Kommunikation, um ihre Gäste auf dieser Ebene optimal zu erreichen?

Der renommierte Journalist, PR-Trainer und Buchautor Helge Sobik hat speziell für dieses Seminar Sprach- und Textvorschläge entwickelt, die Ihnen sehr hilfreich sein werden.

## SEMINARTAG 2

„PRODUKTE SIND  
AUSTAUSCHBAR,  
KUNDENBEZIEHUNGEN  
SIND ES NICHT.“

(Oliver Kreipe, Manager airtours & friends)



# MEHRWERTE UND SERVICES

- Zwei ganztägige Seminare im Jahr 2018
- Einblick in die Welt der Luxusmarken und Concierges
- Ausführliches Storybook mit Handlungstipps und Umsetzungsbeispielen
- airtours & friends Website
- Auf Wunsch aktiver Marketingsupport
- Persönliches Zertifikat

**Teilnahmegebühr einmalig:**

**Euro 90**

Anbei finden Sie eine Übersicht über die Termine für die Seminare 1 & 2. Bitte melden Sie sich online an auf [concierge.airtours-booking.de](http://concierge.airtours-booking.de).

ANMELDUNG

airtours  friends  
the luxury academy

[www.airtours-friends.de](http://www.airtours-friends.de) | [friends@airtours.de](mailto:friends@airtours.de)