

Staatlich zugelassener Kompaktkurs  
**Krisen- und Beschwerdemanagement**



Ihre Qualifikation in nur 4 Wochen  
[www.tourismus-fernakademie.de](http://www.tourismus-fernakademie.de)



# „Krisen- und Beschwerdemanagement als wichtiges Instrument im Tourismus“

Die Corona-Pandemie hat erneut gezeigt, wie anfällig die Tourismusbranche für Krisen tatsächlich ist. Aber auch Ereignisse wie Terroranschläge, Naturkatastrophen oder Bürgerkriege können touristische Krisen auslösen. Dann heißt es, Ruhe bewahren, professionell handeln und eine geeignete Krisenkommunikation wählen. Wie genau dies funktionieren kann und wie auch Unternehmenskrisen gemeistert werden können, ist wesentlicher Bestandteil dieses Lehrgangs.

Der zweite Teil dieses Kompaktkurses beschäftigt sich dann mit dem Beschwerdemanagement. „Die Beschwerde als Chance sehen!“ Diesen Satz hat wohl jeder von uns schon einmal gehört. Doch es stimmt tatsächlich, denn Modelle zeigen, dass sich die Wahrscheinlichkeit einer erneuten Buchung sogar verdoppelt, wenn sich ein Kunde beschwert. Dies gelingt natürlich nur dann, wenn die Beschwerde professionell angegangen wurde. Was genau das bedeutet, erfahren Sie in diesem Kompaktkurs. Anhand von Beispielen und Leitfäden, wird das Thema sehr anschaulich und kompakt gebündelt in einem Lehrheft beschrieben und erklärt.

Bei diesem Kompaktkurs handelt es sich um ein Modul des Fernlehrgangs „Tourismusmanagement“.

## Die wichtigsten Inhalte

In einem Lehrheft finden Sie die wichtigsten Informationen zum Krisen- und Beschwerdemanagement kompakt zusammengefasst. Pro Woche sollten Sie einen Zeitaufwand von ca. 7-8 Stunden für die Bearbeitung des Lehrheftes einplanen.

Natürlich hängt die Bearbeitungszeit von Ihren Vorkenntnissen und Ihrem individuellen Lerntyp ab.

Das Lehrheft ist mit interessanten Fachinformationen und vielen praxisorientierten Tipps gefüllt, die Sie sofort in der Praxis anwenden können.

- Krisentypen, -phasen, -ursachen und -auswirkungen
- Unternehmenskrise
- Krisenmanagement im Tourismus
- Terrorismus und andere Reiserisiken
- Krisenkommunikation
- Beschwerdemanagement

## Zulassungsvoraussetzungen

Vorbildungsvoraussetzungen für die Teilnahme am Fernlehrgang sind ein erfolgreicher, mittlerer Bildungsabschluss sowie eine Ausbildung oder ein Studium im kaufmännischen Bereich. Die Akademie empfiehlt eine mindestens einjährige Berufserfahrung.

Liegen andere Voraussetzungen vor, so werden diese im Einzelfall durch Vorlage der Bescheinigung von einer abgeschlossenen Ausbildung, Weiterbildungen, Praktika oder Berufserfahrung geprüft und von der Prüfungskommission der Akademie zugelassen oder abgelehnt.

**Technische Voraussetzungen:** PC oder Laptop mit Internet-Zugang, eigene E-Mail Adresse.

# Sicherheit durch geprüfte Qualität



Dieser Fernkurs wurde geprüft von der Zulassungsbehörde ZFU, die Staatliche Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU) in Köln. Unabhängiges, erfahrenes Fachpersonal prüft dort eingereichte Fernlehrgänge nach dem Fernunterrichtsschutzgesetz auf inhaltliche Vollständigkeit und fachlich korrekte Angaben. Des Weiteren wird der didaktische Aufbau analysiert, um Ihren Lernerfolg zu ermöglichen. Das staatliche Zulassungsverfahren gewährleistet, dass Sie mit unseren Fernlehrgängen Ihr angestrebtes Bildungsziel erreichen. Eine vergleichbare Prüfung finden Sie in keinem anderen Weiterbildungsbereich.



**Der erfolgreiche Abschluss Ihres Fernkurses wird mit dem Abschlusszertifikat bescheinigt.**

## Ihr Weg zum Abschluss

Nach der Anmeldung erhalten Sie von uns Ihr persönliches Lehrgangsmaterial nach Hause geliefert. Die Prüfungsaufgaben zu dem Lehrheft bearbeiten Sie bequem von zu Hause aus mit Ihrem persönlichen Zugang zum Online-Campus der Fernakademie [www.meine-fernakademie.de](http://www.meine-fernakademie.de). Innerhalb von 14 Tagen werden Ihre Aufgaben bewertet und mit wertvollen Hinweisen für den weiteren Studienverlauf versehen. Nach erfolgreichem Abschluss erhalten Sie Ihr offizielles Zertifikat per Post.

## Lernen ohne Zeitdruck

Sollten Sie etwas länger brauchen - kein Problem! Auf Anfrage können Sie Ihre Lehrgangsdauer von regulär 1 Monat kostenlos um weitere 3 Monate verlängern. Während des gesamten Lehrgangs werden Sie persönlich von der Fernakademie betreut. Das Akademie-Team hilft Ihnen, organisatorische Abläufe zu strukturieren, unterstützt Sie bei den Prüfungsaufgaben und sorgt für einen reibungslosen Verlauf Ihres Fernlehrgangs.

- ✓ Persönlicher Zugang
- ✓ Flexibel - auch unterwegs lernen
- ✓ Exklusiv für Akademie-Teilnehmer
- ✓ Einfacher Log-In



