



Ausbildungshandbuch

FIRST REISEBÜRO
WILMERING

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
Voraussetzungen – Das sollten Sie mitbringen	3
Schwerpunkte und Ausbildungsvergütung	4
Ausbilder, Ansprechpartner	5
Berufliche Ausbildungsinhalte	6
Berufsschule	7
Schulische Ausbildungsinhalte	8
Arbeitszeit, Urlaub, Arztbesuche	9
Weiterbildungsmöglichkeiten	10
Wertschätzung unserer Mitarbeiter	11
Zusätzliche Leistungen, Berichtsheft, Nebentätigkeit	12
Prüfungen	13
Schlusswort	14

FIRST REISEBÜRO
WILMERING

Vorwort

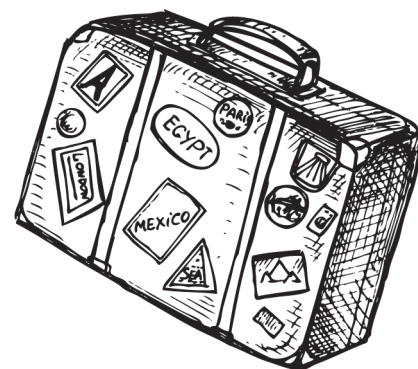
Wer seinen Urlaub plant, ist positiv gestimmt. Es geht hier schließlich um die schönsten Wochen im Jahr - schöne Strände, interessanten Ausflügen oder was einem im Urlaub gut gefällt. Und mit dieser positiven Stimmung kommen unsere Kunden zu uns.

„Es ist der schönste Beruf der Welt!“

Lernen Sie die Welt kennen. Entweder durch die regelmäßigen Info-Reisen, die Sie zu den wichtigsten und schönsten Urlaubsorten führen und durch Ihre privaten Urlaube. Darüber hinaus „entdecken“ Sie auch während den vielen Beratungsgesprächen und den Kunden-Feedbacks immer wieder neue Destinationen.

„Die Welt steht Ihnen offen!“

Die Motive für einen Traumurlaub sind sehr unterschiedlich... Erholung am Strand, Städte entdecken, Kultur erleben z.B. mit einer Rundreise oder auf einem Kreuzfahrtschiff, Sport-Reisen und viele weitere Möglichkeiten. Wir buchen Linienflüge, Mietwagen, Hotels, kümmern uns um die Visabeschaffung, um den richtigen Versicherungsschutz, um Anreisemöglichkeiten, Parkplätze und tausend weitere Details.



„Unser Beruf ist super abwechslungsreich!“

Unser FIRST Reisebüro Wilmering in Vechta gibt es schon seit über 50 Jahren, und wir gehören mit zu den „größeren“ Reisebüros in Deutschland. Auch konnten wir durch unsere Qualitätsstandards schon viele Auszeichnungen gewinnen, z.B. den Globus Award für die beste Nachwuchs- und Mitarbeiterförderung. Sie können daher sicher sein:

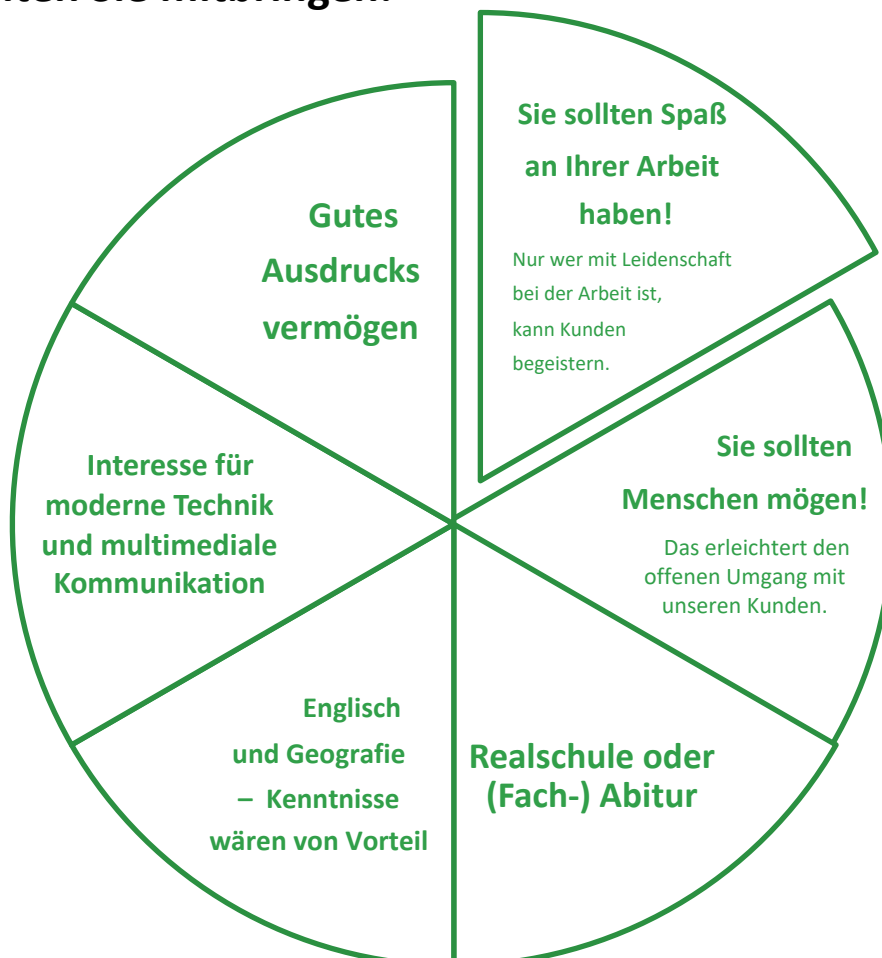
„Bei uns erhalten Sie eine qualitativ hochwertige Ausbildung!“

– Geschäftsführer Leo Wilmering und Andreas Schwarmann





Das sollten Sie mitbringen:



Tourismuskaufmann-/frau, Schwerpunkt Privatreisen**Wir machen Urlaubsträume wahr!**

Als Tourismuskauffrau/-mann verkaufen und organisieren Sie Urlaubsreisen, und damit die schönsten Wochen des Jahres.

Die Reisebranche wächst jedes Jahr, schließlich sind die Deutschen auch als Reise-Weltmeister bekannt.

Während der Ausbildung steht der Kunde und dessen Beratung im Fokus. Es gibt zahlreiche Schulungen, Zielgebietsreisen, EDV-Seminare, Einblicke in die Bereiche Marketing und Buchhaltung sowie vieles mehr.

**Tourismuskaufmann-/frau, Schwerpunkt Geschäftsreisen**

Aus der Welt des „Business Travel“:

Eine Sekretärin ruft an – Ihr Chef muss zu einem Meeting nach Asien.

Schnell erstellen wir passende Flugangebote, finden ein entsprechendes Hotel, und kümmern uns um die evtl. Visa-Besorgung, einen Parkplatz am Flughafen bzw. Mietwagen vor Ort und eine Sitzplatzreservierung im Flugzeug – kurzum: wir kümmern uns um alle Details!

**Ausbildungsvergütung:**

1. Lehrjahr	797,-€
2. Lehrjahr	908,-€
3. Lehrjahr	1052,-€

Qualifizierte Ausbilder

Durch unsere jahrzehntelange Erfahrung können wir Ihnen eine erstklassige Ausbildung gewährleisten. Unsere Ausbilder unterstützen Sie dabei aktiv:

Schwerpunkt Privatreisen



Judith Schippers
Ausbilder + Teamleitung Touristik
Tel. 04441-9320-19
j.schippers@wilmering.de



Miriam Hake-Langnickel
Ausbilder
Tel. 04441-9320-14
m.hake@wilmering.de

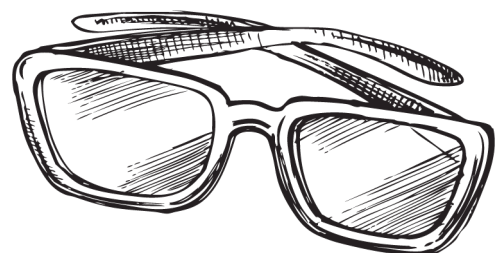
Schwerpunkt Geschäftsreisen



Andreas Schwarmann
Ausbilder + Geschäftsführer
Tel. 04441-9320-29
a.schwarmann@wilmering.de

IHK – Ansprechpartner

Frau Angelika Grönheim
Ausbildungsberaterin
Tel. 0441-2220-475
Angelika.groenheim@oldenburg.ihk.de



Ausbildung

Start in das Berufsleben

„Aller Anfang ist schwer“ ... allerdings werden wir Ihnen den Einstieg in das Berufsleben so angenehm wie möglich gestalten.

Sie lernen Ihre neuen Kollegen und Kolleginnen schon vor Beginn Ihrer Ausbildung in einer entspannten Atmosphäre bereits kennen, erhalten Tipps, können Fragen stellen, und können auch die Gelegenheit nutzen, sich kurz vorstellen.

Am ersten Arbeitstag werden wir Ihnen alle Räumlichkeiten zeigen, und Ihnen Ihren persönlichen Arbeitsplatz ausführlich erklären. Sie brauchen sich keine Sorgen zu machen, Sie werden bei uns nicht ins „kalte Wasser“ gestoßen.

Zu Beginn Ihrer Ausbildung benötigen wir einige zusätzliche Unterlagen:

- Mitgliedsbescheinigung Ihrer Krankenkasse
- Personal-Fragebogen (u.A. Bankverbindung, Lohnsteuerangaben)
- Datenschutzerklärung

Betriebliche Ausbildungsinhalte

Im Laufe Ihrer Ausbildung werden Sie an alle prüfungsrelevanten und praxisbezogenen Bereiche herangeführt. Sie lernen alle Büro-Abläufe kennen und werden zahlreiche EDV-Anwendungen beherrschen.

Die Inhalte unseres betrieblichen Rahmenlehrplanes umfassen folgende Bereiche:

Unternehmen kennenlernen	Geschäfts-felder kennenlernen	Kundentypen bestimmen	Qualitäts- standards im Reisebüro	Zielgebiete
Geschäfts-reisen	Amadeus / Flug	Social Media im Reisebüro	Reklama-tionen	Flug-Pauschal- reisen
Kreuzfahrten	Flusskreuz- fahrten	Studienreisen	Mietwagen	Versicherung-en
Club-Urlaub	Bahn	Datenschutz	Arbeitsplatz- Sicherheit	Datenschutz- Grundver- ordnung

Berufsschule:



Unterrichtstage:

1. Lehrjahr:	Montag und Freitag
2. Lehrjahr:	Donnerstag
3. Lehrjahr:	Dienstag

Bei einem regulären Stundenplan werden Sie für den kompletten Tag freigestellt, nur bei einem Stundenausfall müssen Sie danach noch ins Büro kommen.

Die Kosten für die Schulbücher übernimmt unser Reisebüro für Sie.



Am Heidbrook 10
26129 Oldenburg
Tel. 04441-2182-0
E-Mail: info@bbs-wechloy.de

Berufsschule

In drei Jahren unterrichtet die BBS folgende Lernfelder. Zum besseren Verständnis haben wir teilweise (in Klammern) wesentliche Inhalte ergänzt.

Lernfeld	1. Ausbildungsjahr
1	Die eigene Rolle im Unternehmen selbstverantwortlich mitgestalten (Unternehmens-leitbild, nachhaltiger Tourismus, arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften, Führungsstile, Arbeitsrecht)
2	Arbeitsplatz einrichten und Abläufe organisieren (Schuld- und Verbraucherrecht, Zahlungsabwicklung, Finanzierung, Zeitmanagement)
3	Rahmenbedingungen touristischer Dienstleistungen analysieren (wirtschaftliche und soziale Bedeutung der Tourismusbranche, Veranstalter und Reisebüros, Zeit- und Klimazonen, Attraktivitätsfaktoren von Reisezielen, Überblick über wichtige Urlaubsreiseländer und Anreisewege)
4	Verkaufsgespräche zielorientiert führen (Phasen des Verkaufsgesprächs, Beschwerde-management, Kundenbindung, Reisevertrag)
5	Geschäftsprozesse erfassen und analysieren
Lernfeld	2. Ausbildungsjahr
7	Veranstalterreisen vermitteln (Badereisen, Tauchreisen, Städtereisen, Golfreisen, Gesundheits- und Wellnessurlaub, Cluburlaub, Kreuzfahrten, Skireisen, Studienreisen, Rundreisen)
8	Reiseleistungen für Privat- und Geschäftsreisende vermitteln und organisieren (Einkauf von Business Travel-Leistungen, Reiserichtlinien, Vergütungsmodelle, Flug-, Bahn, Busreisen, Fährverkehr, Mietwagenreisen, Beherbergungsindustrie)
9	Eigenveranstaltungen entwickeln (Marketinginstrumente, Analyse der Marktposition eines Unternehmens, Entwicklung einer Marketingstrategie, Leistungen bündeln und kalkulieren)
11	Den Jahresabschluss vorbereiten und auswerten
Lernfeld	3. Ausbildungsjahr
6	Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern
10	Eigenveranstaltungen vermarkten und auswerten (Marketing-Mix, Wettbewerbsrecht, Überwachung von Zahlungseingängen, Marketing-Controlling)
12	Unternehmerisches Handeln mitgestalten (Konjunkturpolitik, Kundenbeziehungen, Prozesskostenrechnung, Marktstrategien)
13	Projekte planen, durchführen und auswerten

Arbeitszeit und Urlaub



Die Wochenarbeitszeit beträgt **40** Stunden, **8** Stunden pro Tag. Die Berufsschultage werden mit jeweils 8 Stunden in Anrechnung gebracht. Die Arbeitszeit entspricht unseren Öffnungszeiten:

Mo. – Fr. **09:00-18:00 Uhr**
Samstag **10:00-16:00 Uhr**

Unsere Auszubildenden werden erst nach einer Einarbeitungszeit von ca. 6 Monaten für den **Samstag-Dienst** eingeplant, und dann in der Regel alle 14 Tage.

Jedem Mitarbeiter steht eine **Mittagspause** von 1 Stunde zu, diese sollte dann in Absprache mit den Kollegen zwischen 12:00-15:00 Uhr genommen werden.

In unserem Personalraum steht allen Mitarbeiter eine Küchenzeile zur Verfügung.

Es kann natürlich mal passieren, dass man viel zu tun hat, oder Sie führen ein Beratungs-gespräch, was über die Büroöffnungszeit hinausgeht. Keine Sorge, die entsprechenden **Überstunden** werden ab 30 Min. gutgeschrieben.

Das „Abfeiern“ der gesammelten Überstunden kann unter Berücksichtigung der personellen Situation in Absprache auf Ihren Wunsch erfolgen.

Der **Urlaubsanspruch** beträgt 27 Tage und sollte für Auszubildende innerhalb der Ferien geplant werden. Wir freuen uns, wenn Sie uns Ihre Wünsche diesbezüglich frühzeitig kommunizieren.

Arztbesuche und Krankheitsmeldungen



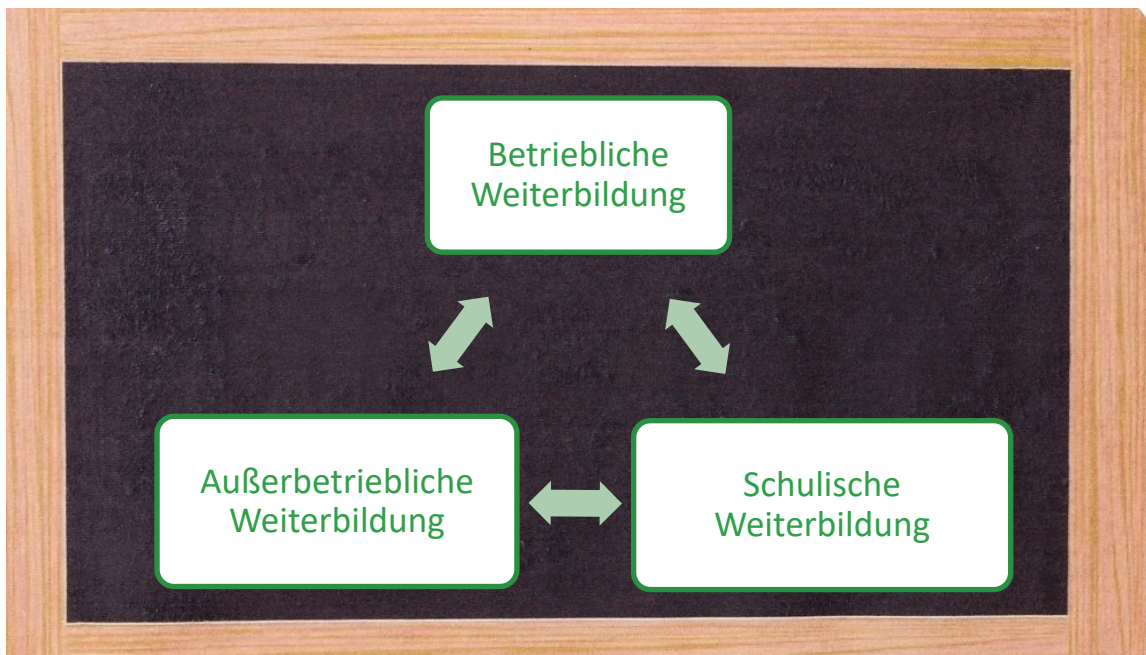
„Gesundheit geht immer vor!“

Sollten Sie krankheitsbedingt ausfallen, müssen Sie uns morgens, vor Arbeitsbeginn, kurz Bescheid geben. Ein Anruf reicht vollkommen aus.

Sollte der Krankheitsfall an einem Berufsschultag sein, so melden Sie sich telefonisch direkt bei der BBS Wechloy, unter der Tel. 0441-21820.

Die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung werden Sie uns innerhalb von 3 Tagen dann vorlegen.

Generell erfolgen Arztbesuche immer außerhalb der Arbeitszeiten. Sollte dieses nicht möglich sein, kann Ihr Arzt Ihnen eine entsprechende Bescheinigung ausstellen.



Betriebliche Weiterbildung

Wir bieten unsere Azubis **interne Weiterbildungsstunden** an. Hier erläutern wir unsere Qualitätsstandards, erarbeitet die wichtigsten Punkte eines Verkaufsgesprächs, erklären die unterschiedlichen Reisearten, und natürlich auch die wichtigsten Destinationen und Hotelprodukte.

Darüber hinaus tauschen wir uns im Kollegenkreis alle 6-8 Wochen innerhalb eines **Teamgesprächs** über aktuelle Themen aus, diese erfolgen in der Regel vor der regulären Arbeitszeit, meist von 08:00-09:00 Uhr. Sollten wir ein längeres Schulungs-Thema besprechen wollen, dann treffen wir uns **nach Büroschluss**, also um 18:00 Uhr. Für eine entsprechende Verpflegung wird dann gesorgt.

Eine ganz besondere Form der Weiterbildung liefern unsere **Team-Trainings**, die wir zusammen mit einem renommierten Coach durchführen. Diese finden in der Regel an einem Sonntag statt, die Teilnahme erfolgt auf freiwilliger Basis.

Für alle betrieblichen Weiterbildungsmaßnahmen wird Ihnen die Zeit als Überstunden gutgeschrieben.

Außerbetriebliche Weiterbildung

Externe Schulungen (Seminar-Programm mit über 50 verschiedenen Kursen)

Info-Reisen, um Zielgebiete und Hotels besser kennenzulernen

abendliche Katalogvorstellungen

E-Learning-Seminare / Fernschulungen

Schulische Weiterbildung

„Erasmus-Förderprogramm“

Über die BBS Wechloy haben Sie die Möglichkeit ein Stipendium für ein mehrwöchiges Praktikum im Ausland zu beantragen

Mehr Infos finden Sie hier:

<https://bbs-wechloy.de/internationales/auslandspraktika-ueber-erasmus>

UNSER TEAM ON TOUR



Ausflug zum Robinson Club Fleesensee



Das traumhafte Wien bei bestem Wetter



Unsere Kohltouren – immer lustig!



Und auch wir waren schon am „Ballermann“



Weihnachtsfeier mit „Curling“



Auch auf Wasser-Skier machten wir eine gute Figur



Stranderlebnis in St.Peter Ording



Super – die Isar-Floßfahrt



Unsere „Meisterköche“ bei einem Kochkurs



Teamfoto auf unserer Jubiläums-Party

Wertschätzung unserer Mitarbeiter

Die Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital im Reisebüro! Daher organisieren wir zahlreiche Veranstaltungen um den „Team-Spirit“ und auch die Motivation zu fördern.





Zusätzliche Leistungen

Sonderkonditionen bei eigenen Reisen

Unsere Mitarbeiter erhalten für die privaten Urlaubsreise von den Reiseveranstaltern eine besondere Ermäßigung – lassen Sie sich überraschen!

Kostenübernahme für Berufskleidung

Unser einheitliches Outfit kommt bei unseren Kunden sehr gut an. Es strahlt Kompetenz und auch Team-Geist aus. Die entsprechende Kleidung wird vom Reisebüro kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Parkplätze

Wir stellen unseren Mitarbeitern eine Vielzahl an kostenlosen Pkw-Stellplätzen in unmittelbarer Umgebung zur Arbeitsstelle zur Verfügung.

Firmenfitness mit Qualitrain

Wir sind Mitglied! Denn die Gesundheit unserer Mitarbeiter liegt uns am Herzen. Sie können aus über 2.000 Sport- und Fitnessseinrichtungen deutschlandweit wählen und schaffen so die perfekte Balance aus Arbeit und Gesundheit.

Vitamin-Express

Wir lassen regelmäßig frisches Obst und Gemüse in unser Büro liefern, damit auch in stressigen Zeiten eine gesunde „Nervennahrung“ für unsere Mitarbeiter sichergestellt ist.

Betriebliche Altersvorsorge

Denken auch Sie schon an morgen und übermorgen! Wir bieten unseren Mitarbeitern ansprechende Konditionen für eine profitable betriebliche Altersvorsorge an.

Berichtsheft

Jeder Auszubildende hat die Pflicht, ein Berichtsheft zu führen. Dieses können Sie auch innerhalb Ihrer Arbeitszeit erstellen, und monatlich Ihrem Ausbilder zur Unterschrift vorlegen.

In dem Berichtsheft können Sie praxisbezogene Fälle oder auch die beruflichen Lernfelder detailliert erläutern. Das vollständig und ordentlich geführte Berichtsheft ist Voraussetzung für die Teilnahme an der mündlichen Prüfung zum Abschluss der Ausbildung.

Die Kosten für das Berichtsheft übernimmt unser Reisebüro.

Nebentätigkeit

Ihnen steht es frei, einer Nebentätigkeit nachzugehen. Wir bitten Sie nur, uns hierüber in Kenntnis zu setzen. Sicherlich haben Sie Verständnis, dass dieser Job nicht in der gleichen Branche sein darf, und Ihre Arbeit im Reisebüro nicht negativ beeinflussen sollte.

Prüfungen

Zwischenprüfungen

- Nach ca. 1,5 Jahren nehmen Sie an der schriftlichen Zwischenprüfung teil. Diese dauert 2 Stunden, und umfasst Aufgaben aus allen (bis dahin) angebotenen Lernfelder.

Schriftliche Prüfungen

- 2 Monate vor Ausbildungsende erfolgt die schriftliche Prüfung. Diese
 - geht über 2 Tage. Für die entsprechende Vorbereitung werden Ihrer
 - Urlaubswünsche priorisiert behandelt.

Mündliche Prüfungen

- Am Ende der Ausbildung steht die mündliche Prüfung, mit dessen Bestehen die Ausbildung beendet wird. Für die mündliche Prüfung erhalten Sie am Anfang zwei Aufgaben zur Auswahl. Nach einer 15-minütigen Vorbereitungszeit werden Sie z.B. im Bereich der Privat-reisen um eine entsprechende Angebotspräsentation gebeten.
 - Prüfungsdauer dann 20 Minuten.

Perspektiven nach der Ausbildung

Übernahme in das Angestelltenverhältnis

Wir übernehmen sehr gerne alle unsere Azubis in ein festes Angestelltenverhältnis. Jedoch setzen wir ein entsprechendes Engagement während der Ausbildung, sowie eine verfügbare Stelle in unserem Unternehmen voraus.

Studiengänge

Natürlich stehen Ihnen auch viele Studiengänge zur Auswahl, wie z.B.

- Tourismusfachwirt
- Touristikbetriebswirt
- Tourismusmanagement

Veranstalter / Airlines

Tourismuskauflleute finden nicht nur in Reisebüros eine Anstellung, sondern auch in vielen anderen Bereichen, wie z.B.

- Fluggesellschaften
- Reiseveranstaltern
- Hotels
- Reservierungsunternehmen
- Verkehrsunternehmen

Schlusswort

Mit diesem Handbuch möchten wir gerne unseren neuen Azubis bzw. allen interessierten Bewerbern einen Einblick in unseren Büro-Ablauf geben.

Natürlich stehen bei uns auch unsere Kunden im Fokus.

Um unseren Kunden eine optimale Beratung zu gewährleisten haben wir zahlreiche Qualitätsstandards festgelegt. Moderne Arbeitsplätze, klimatisierte Räumlichkeiten, eine umfangreiche Getränkeauswahl, VR-Datenbrillen, VIP-Beratungsplätzen und vielen anderen Annehmlichkeiten sorgen dafür, dass wir hier immer die besten Voraussetzungen bieten.

Unser Reisebüro gilt innerhalb unseres Franchisesystems nicht nur zu den erfolgreichsten, sondern auch zu den innovativsten Büros.

Sie möchten gerne Teil unseres Teams werden?
Dann senden Sie uns einfach Ihre Bewerbung, wir freuen uns auf Sie!

FIRST REISEBÜRO
WILMERING

FIRST Reisebüro Wilmering GmbH & Co. KG
Große Str. 44
49377 Vechta

Ansprechpartner:

Andreas Schwarmann

Tel. 04441-9320-29

a.schwarmann@wilmering.de