

1	Allgemeines	8
2	Personaleinsatz	13
2.1	Berufsbild Event-Manager	14
2.2	Ausbildung und Qualifikation	15
2.3	Training	18
2.4	Aufgabenverteilung	20
2.5	Zusammenfassung	24
3	Büroorganisation	25
3.1	Allgemeine Büroorganisation	26
3.2	Moderne Technologien	28
3.3	EDV-Einsatz	32
3.4	Reservierungsverwaltung	36
3.5	Aktivitäten/Traces	41
3.6	Konkurrenzanalyse	44
3.7	Proaktiver Verkauf	47
3.8	Zusammenfassung	51
4	Angebots- und Vertragsgestaltung	53
4.1	Anfragenbearbeitung	54
4.2	Angebotserstellung	60
4.3	Follow-Up	72
4.4	Vertragsgestaltung	72
4.5	Verkaufsfähigkeiten	79
4.6	Namensliste	82
4.7	Pre-Con-Meeting	86
4.8	Post-Con-Meeting	86
4.9	Stornierungs-Bedingungen	88
4.10	Zusammenfassung	92

94

5

Customer Relationship Management - CRM

95

5.1

**Hausführung, Kundenveranstaltung
und Gestaltung einer professionellen
Präsentationsmappe**

102

5.2

Willkommensbriefe

104

5.3

Mailings

106

5.4

Fragebogen

108

5.5

Kundenbindungs-Management

113

5.6

Zusammenfassung

115

6

Revenue Management

116

6.1

**Yield Management –
Zimmer und Tagungsräume**

123

6.2

Tagungspauschalen

125

6.3

Tagungsraum-(Zeit-)Management

129

6.4

Zusammenfassung

131

7

Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen

132

7.1

Wöchentliche Event-Meetings

141

7.2

Reservierung

141

7.3

Front Office

143

7.4

Housekeeping

145

7.5

Bankettbereich

147

7.6

Restaurant

148

7.7

Küche

149

7.8

Sales & Marketing

150

7.9

Buchhaltung

152

7.10

Technik

153

7.11

Zusammenfassung

8	Tagungstechnik	156
8.1	Moderne Tagungstechnik	157
8.2	Internetverbindung	159
8.3	Anmietung oder Eigenregie	161
8.4	Zusammenfassung	163
9	Erfolgsfaktoren	164
9.1	Freundlichkeit	165
9.2	Fremdsprachen	165
9.3	Belastbarkeit	167
9.4	Teamorientierung	168
9.5	Beschwerdemanagement	169
9.6	„Der Kunde ist König“	171
9.7	Zusammenfassung	178
10	Glossar	180
	Fachbegriffe von A bis Z	181
11	Checklisten und Service	195
11.1	Fragebogen für telefonische oder persönliche Anfragen	197
11.2	Absprache mit dem Gruppen-Tagungsorganisator	197
11.3	Interne Abläufe von der Anfrage bis zur Vollendung der Veranstaltung	200
	Wichtige Branchenadressen	202
	Quellenverzeichnis und Literaturtipps	203
	Die Autorin	208