

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

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

116	6.1	Yield Management – Zimmer und Tagungsräume
123	6.2	Tagungspauschalen
125	6.3	Tagungsraum-(Zeit-)Management
129	6.4	Zusammenfassung

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