

INHALT

<i>Vorwort</i>	10
<i>Vorwort zur 3. Auflage</i>	12
THEMA 1: REISELEITUNG UND TOURISMUS	
Info 1: Es war einmal ein Reiseleiter	17
Info 2: Was ist Tourismus?	19
Info 3: Nachhaltiges Reisen	24
INFO 4: ARMUT AUF REISEN von Tim Pagalies	33
Info 5: Wie entsteht eine Gruppenreise?	38
Info 6: Eine Reise planen	41
Info 7: Reiserecht leicht gemacht	45
THEMA 2: KOMMUNIKATION	
Info 8: Kundenorientierung – Warum?	57
Info 9: Gästeerwartungen	60
INFO 10: WAS SAGE ICH UND WIE KOMMT ES AN? von Tim Pagalies	66
Info 11: Emotionale Angriffe	75
Info 12: Und was jetzt?	81
Info 13: Zusammen unterwegs sein	89
Info 14: Wenn Unmut aufkommt	94
Info 15: Der Kunde ein König	100
THEMA 3: REISELEITER-KNOW HOW	
Info 16: Reiseleitung sein	105
Info 17: Reiseleiterauswahl	117
Info 18: Orientierung	121
Info 19: Rund um die Reiseorganisation	128
Info 20: Entertainment	149
Info 21: Begrüßungstreff & Abschlussabend	153
Info 22: Die Bustour	158
Info 23: Die Stadt entdecken	162
Info 24: Führungen in historischen Stätten	167

Info 25: Die Wandertour	175
Info 26: Die Radtour	183
Info 27: Die Kanutour	194
Info 28: Sicherheit auf Reisen	198
Info 29: Fahrzeuge fahren	206
Info 30: Absolute „no goes“	214

THEMA 4: ERSTE HILFE IM OUTDOOR- BEREICH

Info 31: Eine gute Vorausschau	221
Info 32: Erste Hilfe richtig verstehen	224
Info 33: Erste-Hilfe-Maßnahmen	231

CHECKLISTEN FÜR DIE SCHNELLE HILFE

Checkliste 1: Reklamation	246
Checkliste 2: Kommunikationsschema	248
Checkliste 3: Überblick zu einer Tour	249
Checkliste 4: Rückbestätigung & Check-In Unterkunft	251
Checkliste 5: Reisekasse gesamt	253
Checkliste 7: Belegblätter	256
Checkliste 8: Begrüßungsgespräch	258
Checkliste 9: Stadtführung zu Fuß	261
Checkliste 10: Meine 7 Sachen – Wandertour	263
Checkliste 11: Meine 7 Sachen – Fahrradtour	265
Checkliste 12: Meine 7 Sachen – Kanutour	267
Checkliste 13: Kanueinweisung	270
Checkliste 14a & 14b: Fahrzeugübernahme	272
Checkliste 15 Regeln, Fahrzeugpflege, Fahrzeugrückgabe	275
Checkliste 16: Arzt rufen	278
Checkliste 17: Erste-Hilfe-Set	280
Infos aus Büchern	283
Platz für deine Notizen	285
Über den Autor	287
Dirk schreibt weiter: Ein erster Roman	288