

Das Management eines Vielfliegerprogramms – Bewältigung der Aufgaben und Herausforderungen (Modul FFP – 001)

Zielsetzung:

Die Fähigkeiten und das Vertrauen der Teilnehmer mit Management-Verantwortung für Vielfliegerprogramme zu stärken

**Ganzer Tag
in Ihren Büros
1.000 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte

Wesentliche Inhalte:

- Die Aufgabe: Das Managen von Beziehungen mit externen und internen Kunden
- Wichtigste Herausforderungen: Mehr Output mit weniger Ressourcen, Ändern von Einstellungen und Wahrnehmungen, weiche Einführung von CRM-Praktiken
- Bewältigen der Herausforderungen und Managen der Zukunft

Wechselwirkung mit FFP Partnern in puncto Profitabilität und Wachstum (Modul FFP – 002)

Zielsetzung:

Ihnen aufzuzeigen, wie man das volle Potenzial seines Vielfliegerprogrammes als Werkzeug zur Entwicklung von erfolgreichen Partnerschaften nutzt

**Ganzer Tag
in Ihren Büros
1.000 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- FFP Partnerschafts-Team (Fluggesellschaften und andere)
- CRM Manager
- Andere Manager, die in Partnerangelegenheiten involviert sind, z.B. Regional Manager, Finanzen

Wesentliche Inhalte:

- Partnerkategorien: Beschreibung ihrer Eigenschaften und Bedürfnisse und was das für das Vielfliegerprogramm bedeutet
- Einrichten und Aufbau des Partner-Portfolios, inklusive Auswahl-Prozedere
- Maximierung des Nutzens Ihrer Partnerschaften durch vernünftige Management-Praktiken und richtige Kommunikation

Kommunikation mit Kunden: online und offline (Modul FFP – 003)

Zielsetzung:

Ihnen aufzuzeigen, wie man die Kommunikationskanäle eines Vielfliegerprogrammes mit seinen Kunden aufsetzen und nutzen muss, um die kurz- und langfristigen Resultate Ihrer Fluggesellschaft zu verbessern

**Ganzer Tag
in Ihren Büros
1.000 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- Andere Marketing-Führungskräfte mit Entscheidungsmacht für das Vielfliegerprogramm, inkl. jener, die mit Partnern zusammenarbeiten
- PR
- Teamleiter von Marketing Service-Partnern, die mit Ihnen arbeiten

Wesentliche Inhalte:

- Warum weniger als 25% der Kundenkommunikation effizient ist
- Empfänger-Zielsetzung-Inhalt-Medium: Verstehen und Arbeiten mit dem Mix
- Erzielen eines Return on Investment: Ein Modell

Übersicht über das FFP-Geschäft für Führungskräfte (Modul FFP – 004)

Zielsetzung:

Teilnehmern aufzuzeigen, für was Vielfliegerprogramme gut sind und für was sie gut sein könnten. Daraus können Sie dann den Weg zu einer verbesserten Leistung erkennen (N.B. Vielfliegerprogramme werden oft falsch verstanden)

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- Neue Führungskräfte im Marketing/mit Verantwortung für das Vielfliegerprogramm
- Bestehende oder neue Führungskräfte in anderen Bereichen, z.B. Verkauf, Finanzen, Operations

Wesentliche Inhalte:

- Vielfliegerprogramme: Was sie tun und wie sie es tun
- Kostenfaktor oder Profitcenter: Warum das Ihre Wahl ist
- Maßnahmen: Was das Top-Management mit dem Vielfliegerprogramm tun sollte und welche Vorteile sich daraus ergeben werden

Strategie für das Vielfliegerprogramm, zur Kundensegmentierung und Einkommenssteigerung (Modul FFP – 005)

Zielsetzung:

Durch die Nutzung des Vielfliegerprogrammes als Instrument zur Beeinflussung der Airline-Wahl durch Kunden die kurz- und langfristigen Resultate Ihrer Airline zu verbessern

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- Andere Marketing-Führungskräfte mit Entscheidungsverantwortung für das Vielfliegerprogramm

Wesentliche Inhalte:

- Aufgabe, Bedeutung und Dimensionen der Vielfliegerprogramm-Strategie
- Resultatorientierte Kundensegmentierung: Wie man es macht
- Erreichen eines Kundenfokus
- Verbesserung des Einkommens durch den Einsatz von Strategien zur Kundensegmentierung und Kundenfokus

Struktur des Vielfliegerprogramms: Wie man seine Mitbewerber übertrifft (Modul FFP – 006)

Zielsetzung:

Ihnen aufzuzeigen, wie Sie eine wettbewerbsfähige Struktur aufbauen, die kritischen Elemente definieren und ihnen einen stärkeren Wettbewerbsappeal geben können

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- Andere Führungskräfte mit relevanter Verantwortlichkeit für die Programmentwicklung

Wesentliche Inhalte:

- Richtiges Aufsetzen einer wettbewerbsfähigen Struktur und deren Nutzung zum Wettbewerbsvorteil
- Setzen von Prioritäten, wo Sie wettbewerbsfähiger sein müssen
- Implementierung von Veränderungen und Nachverfolgen der Wirkungen

Finanzielle Struktur und Buchhaltungs-Praktiken der Vielfliegerprogramm-Operation (Modul FFP – 007)

Zielsetzung:

Ihnen aufzuzeigen, wie man zeitgemäße Buchhaltungs-Praktiken für sein Vielfliegerprogramm überprüft und anwendet

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- Finanz Manager, Revenue Manager

Wesentliche Inhalte:

- Vielfliegerprogramm als Kostenstelle: Erstellung einer entsprechenden Struktur, Abschätzung der Kosten, Verbuchung von Einkünften
- Integration Ihrer Fluggesellschaft in das Buchhaltungs-Modell
- Management der Verbindlichkeiten
- Zuteilung von Prämienkapazität
- Vorteile und mögliche Verzerrungen und wie damit umzugehen ist
- Fairness und Transparenz: Wie man die bestmögliche Anwendung erreicht

Vielfliegerprogramme als Profit Center: eine Möglichkeit, kein Traum (Modul FFP – 008)

Zielsetzung:

Ihnen die Vorteile darzulegen, sein Vielfliegerprogramm als "Geschäft innerhalb eines Geschäftes" aufzubauen und wie man das tut

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- Führungskräfte aus Marketing, Kapazitäts-Management und Finanzen
- FFP Partnerschafts-Team (Fluggesellschaften und andere)

Wesentliche Inhalte:

- Definition von Einnahmen und Kosten
- Erhöhung der Einnahmen
- Zeitgemäße Buchhaltungspraktiken für Vielfliegerprogramme: Gelöste und gemachte Probleme
- Alternative Modelle: wie sie funktionieren und welche Voraussetzungen sie erfordern
- Wie Änderungen implementiert werden

Kundenservice: Einsetzen des Vielfliegerprogramms um Ihre besten Kunden zufrieden zu stellen (Modul FFP – 009)

Zielsetzung:

Ihnen aufzuzeigen, wie Sie das Potenzial Ihres Vielfliegerprogrammes zur Erhöhung des Service-Niveaus für Ihre besten Kunden und deren Treue nutzen können

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- Kundendienst-Manager, Supervisors und Angestellte
- CRM Manager
- Outsource-Partner für Vielfliegerprogramm-Kundenservice

Wesentliche Inhalte:

- Wie Kunden Dinge sehen und Ihren Service beurteilen
- Wie Ihre Fluggesellschaft an den wichtigsten Berührungspunkten mit dem FFP Kundenservice umgeht
- Struktur des Kundenservices im Heimmarkt und in internationalen Märkten
- Kosten versus Qualität
- Was getan werden sollte und wie man dorthin gelangt

Herausfinden und berücksichtigen der Bedürfnisse Ihrer Vielflieger-Kunden (Modul FFP – 010)

Zielsetzung:

Herstellen eines effizienten Programms zur Überwachung und Reaktion auf Kundenbedürfnisse bezüglich Verbesserungen des Vielfliegerprogrammes

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- Vielfliegerprogramm-Entwicklungsteam
- Andere Marketing-Führungskräfte mit Entscheidungsverantwortung für das Vielfliegerprogramm
- Kundenkontakt Supervisors
- Kommunikationsteam
- CRM Manager

Wesentliche Inhalte:

- Die Strategie des Zuhörens: Was ist das und wie funktioniert sie?
- Herausfinden und nutzen von Kunden-Feedback
- Ausbalancieren der unterschiedlichen Ziele zwischen Ihrer Fluggesellschaft und Ihren Vielfliegern
- Der Aktionsplan: Wie man ihn schreibt, nutzt und verbessert

Auswahl von Zulieferern und Outsource-Partnern (Modul FFP – 011)

Zielsetzung:

Ihnen aufzuzeigen, wie man entscheidet, wo externe Dienstleister genutzt werden sollten, die besten Optionen auswählt und die besten Resultate erzielt

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- Andere Führungskräfte und Mitarbeiter, die in die Auswahl und das Management von Zulieferern und Outsource-Partnern involviert sind

Wesentliche Inhalte:

- Outsourcing: wo, wann und warum?
- Auswahl-Prozess
- Das Managen der Beziehung zur Erzielung der besten Resultate

Messen und Verbessern der Leistung von Vielfliegerprogrammen (Modul FFP – 012)

Zielsetzung:

Ihnen aufzuzeigen, wie man die Leistung misst, Verbesserungen priorisiert und Veränderungen implementiert

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- Vielfliegerprogramm-Entwicklungsteam
- Andere Marketing-Führungskräfte mit Entscheidungsmacht für das Vielfliegerprogramm
- IT Manager

Wesentliche Inhalte:

- Identifizierung der Leistungs-Parameter
- Interpretation von MIS-Daten
- Benchmark mit Markt-Trends
- Input zur Programmentwicklung
- externe Leistungs-Audits
- IT Anforderungen
- Managen von Änderungen

Markentreue in der Luftfahrt (Modul FFP – 013)

Zielsetzung:

Wie man sicherstellt, dass die „Markenmacht“ Ihrer Fluggesellschaft zur besseren Kundenbindung genutzt wird

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- Andere Marketing-Mitarbeiter, insbesondere aus dem Bereich Kommunikation

Wesentliche Inhalte:

- Branding als Kundenbindungstreiber
- Emotionale und rationale Aspekte, die zur Präferenzbildung genutzt werden können
- Zusammenspiel zwischen der Airline- und der Vielfliegerprogramm-Marke: ein Aktionsplan
- Kommunikation der Marke
- Wechsel des Brands

**Betrug mit Vielfliegerprogrammen: Wie man ihn identifiziert und im vorbeugt
(Modul FFP – 014)**

Zielsetzung:

Ihnen Maßnahmen der besten Praktiken an die Hand zu geben, um mit dem missbräuchlichen Umgang von Vielfliegerprogrammen umzugehen

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- Andere relevante Mitarbeiter, z.B. IT- und Finanz-Manager

Wesentliche Inhalte:

- Wichtigste Arten von externem und internem Betrug
- Identifizierung und Nachverfolgung von Betrug; Rolle von IT
- Betrugs-Vorbeugung
- Reaktion auf Betrug
- Grenzen zur Betrugs-Verhinderung
- Audit-Prozesse

**Vielfliegerprogramme und CRM: Nahe Freunde oder entfernte Verwandte?
(Modul FFP – 015)**

Zielsetzung:

Ihnen zu ermöglichen, die wesentlichen Themen betreffend der Nutzung Ihres Vielfliegerprogrammes als Weg zu einem effektiven CRM für Ihre Fluggesellschaft zu verstehen und entsprechende Maßnahmen durchzuführen

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- FFP Manager & Führungskräfte
- CRM Manager
- Andere Manager mit Funktionen, die die Kunden betreffen

Wesentliche Inhalte:

- Was bedeutet CRM, insbesondere aus Kundensicht?
- Untersuchung Ihres Vielfliegerprogrammes als Weg zur Einführung und zum Aufbau eines CRM: Wichtigste Maßnahmen und Gebiete mit Potenzial für Verbesserungen
- Einführung, Beurteilung und Verbesserung Ihrer CRM-Strategie

Firmenbonusprogramme (Modul FFP – 016)

Zielsetzung:

Ihnen aufzuzeigen, wie Fluggesellschaften ihr Verhältnis mit Firmenkunden stärken und ihren Marktanteil am Firmengeschäft erhöhen können

**Halber Tag
in Ihren Büros
500 EUR
1-6 Teilnehmer**

Zielgruppe:

- Regional und Area Sales Manager & Führungskräfte
- FFP Manager & Führungskräfte

Wesentliche Inhalte:

- Unterschied zwischen Firmenbonusprogrammen und Vielfliegerprogrammen
- Wie und wo man wichtige Verkaufs-Werkzeuge nutzt und wichtige Erfahrungen mit Firmenbonusprogrammen
- Interner Verkauf des Programms, Lancierung und Aufbau
- Wann sich eine Kombination mit dem Vielfliegerprogramm zu einem „Doppelschuss“ anbietet
- Nachverfolgen der Resultate und künftige Verbesserungen