

# Programm – 63. DRV-Jahrestagung in Salzburg,

„Konzepte mit Zukunft – wie sich Qualität und Service rechnen“

## Donnerstag, 14. November 2013

Anreise der Tagungsteilnehmer und Ende der Vorkongressreisen (*Kleidungsempfehlung: Business*)

12.30 Uhr

### Mittagessen

Besuchen Sie unsere Touristikausstellung



Martin Katz

Moderation der Tagung: **Martin Katz**  
Vorsitzender des DRV-Ausschusses  
Deutschlandtourismus

14.00 Uhr

### Herzlich Willkommen in Salzburg

Begrüßung der Teilnehmer durch DRV-Präsident Jürgen Büchy und den Gastgeber Salzburger Land



Jürgen Büchy

### GRUNDSATZREDE

„Stark für die Branche –  
Perspektiven für die Touristik“

- Jürgen Büchy,  
DRV-Präsident

14.45 Uhr

### KEYNOTE

„Wofür wir als Reisekonzern stehen.  
Der touristische Wettbewerb um das  
Vertrauen der Kunden.“



Norbert Fiebig

- Norbert Fiebig,  
CEO DER Touristik

15.15 Uhr

### Kaffeepause

Besuchen Sie unsere Touristikausstellung

15.45 Uhr

### PODIUMSDISKUSSION

**Mit Service und Qualität punkten:  
Geschäftsmodelle mit Zukunft!**

Wo liegen die Potenziale  
und was sind die Herausforderungen?



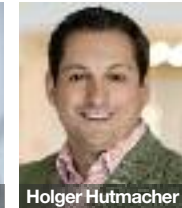
Birgit Bohle



Thomas Bösl



Sören Hartmann



Holger Hutmacher

Branchenexperten sprechen über ihre Geschäftsmodelle und diskutieren über die zukünftige Rolle von Service, Qualität und Preis.

Podiumsteilnehmer:

- Birgit Bohle, Vorsitzende der Geschäftsführung DB Vertrieb
- Thomas Bösl, Geschäftsführer Raiffeisen-Tours RT-Reisen (RTK)
- Sören Hartmann, Sprecher der Geschäftsführung DER Touristik Köln
- Holger Hutmacher, Geschäftsführer a-ja Resort und Hotel

17.00 Uhr

### Sie sind gefragt!

**Twittern und chatten Sie mit**  
Stellen Sie Ihre Fragen an die Podiumsteilnehmer per mobiler Live-Kommunikation

17.15 Uhr

### Erstmals mit dabei?

**Wir heißen Sie herzlich Willkommen**  
DRV-Empfang für Erstbesucher in der Lobby des Tagungshotels

19.15 Uhr

### Abfahrt der Busse

#### Offizieller Eröffnungsabend

Salzburg heißt die Teilnehmer herzlich willkommen. Stärken Sie sich an einem österreichischen Büfett und genießen Sie den Auftakt zur 63. DRV-Jahrestagung



#### Während der Tagung:

**Verleihung der EcoTrophea 2013**,  
der internationalen DRV-Auszeichnung für umwelt- und sozialverträgliche Projekte im Tourismus

# 14. – 16. November 2013

Vorläufiges Programm. Änderungen vorbehalten.

## Freitag, 15. November 2013

Moderation der Tagung: Martin Katz, Vorsitzender des DRV-Ausschusses Deutschlandtourismus  
(Kleidungsempfehlung: Smart Casual)

09.00 Uhr

### KEYNOTE

„Nur mit unser aller Wirken ist Nachhaltigkeit möglich“

Mit freundlicher Unterstützung von DER Touristik

- Dr. Auma Obama, Germanistin, Autorin und Gründerin der Sauti Kuu-Stiftung – Starke Stimmen für eine starke Jugend



Dr. Auma Obama

09.30 Uhr

### IMPULSVORTRAG

„Corporate Social Responsibility: Eine Voraussetzung für nachhaltig gute Geschäfte“

- Prof. Dr. Nick Lin-Hi, Universität Mannheim, Forschungsschwerpunkt Wirtschafts- und Unternehmensethik



Prof. Dr. N. Lin-Hi

10.15 Uhr

Lassen Sie sich überraschen:  
**Das Salzburger Land eröffnet Perspektiven**  
Die Gastgeber gestalten das Programm  
(Details bei Druckschluss noch nicht bekannt)

11.00 Uhr

**Kaffeepause**  
Besuchen Sie unsere Touristikausstellung

11.20 Uhr

Lassen Sie sich überraschen:  
**Das Salzburger Land eröffnet Perspektiven**  
Die Gastgeber gestalten das Programm  
(Details bei Druckschluss noch nicht bekannt)

12.00 Uhr  
bis 13.30 Uhr

**Speed-Dating: Ihr schneller Weg zu neuen Geschäftskontakten**  
Touristische Dienstleister präsentieren ihre Angebote im Zehn-Minuten-Takt

**Parallel:** Besuchen Sie unsere Touristikausstellung und nutzen Sie die Zeit zum Networking

ab 13.00 Uhr **Mittagspause**

14.15 Uhr

**Das Salzburger Land erleben und erkunden**  
Zwei verschiedene parallel stattfindende Zielgebietsworkshops (Exkursionen) stehen zur Auswahl:

#### 1. Gut Aiderbichl: Begegnungen mit Mensch und Tier

Erleben Sie auf diesem Zielgebietsworkshop den Kontakt zwischen Mensch und Tier in einer wunderschönen Naturlandschaft.

#### 2. Auf den Spuren der „Stillen Nacht! Heiligen Nacht!“

Erfahren Sie in der Kapelle des 15 Kilometer von Salzburg entfernten Oberndorf alles über die Entstehung des Liedes „Stille Nacht! Heilige Nacht!“.



**Direkt im Anschluss an die Exkursionen Fahrt zum Veranstaltungsort**  
(ohne vorherige Rückkehr in die Hotels)

ca. 18.00 Uhr

#### Networkingabend für alle

Nutzen Sie die Gelegenheit sich mit Geschäftspartnern, Branchenkollegen und Freunden am zweiten Abend der DRV-Jahrestagung auszutauschen.

## Samstag, 16. November 2013

Moderation der Tagung: Martin Katz, Vorsitzender des DRV-Ausschusses Deutschlandtourismus  
(Kleidungsempfehlung: Business)

09.30 Uhr



### DRV-Mitgliederversammlung mit anschließenden Wahlen

- Jahresabschluss 2012, Abstimmung/Klärung von Anträgen
- Wahl von Präsident, Schatzmeister, Schieds- und Ehrengericht sowie der Rechnungsprüfer

10.15 Uhr

### Bereichsversammlungen A bis E mit Wahlen der Säulenvorstände

11.00 Uhr

### Kaffeepause

Besuchen Sie unsere Touristikausstellung

11.30 Uhr

### IMPULSVORTRAG

„Brain View – wie Kunden Reiseentscheidungen treffen  
Was der Tourismus und die Reisebranche von der modernen Hirnforschung lernen können“



Dr. H.-G. Häusel

- Dr. Hans-Georg Häusel, Dipl. Psychologe, Vorstand der Gruppe Nymphenburg Consult, München

12.15 Uhr

### Nachwuchskräfte präsentieren

Nachgefragt: Was Tagungsteilnehmer unter Service und Qualität verstehen

12.30 Uhr

### Mittagspause

Besuchen Sie unsere Touristikausstellung

13.30 Uhr

### Parallele Fachforen (Durchgang I)

Für Sie zur Auswahl: Fünf Fachforen zu aktuellen Branchenthemen. Diese finden parallel statt und werden jeweils in zwei Durchgängen angeboten.

1. Vom kostenfreien Service zum bezahlten Produkt – warum sich mutige Serviceideen rechnen!
  - Gabriele Schulze, marketing4results



2. ITB Academy: Wa(h)re Herzlichkeit – Mit Emotionen Kunden begeistern
  - Nicole Kobjoll, Schindlerhof

3. „Green Counter“: Für mehr Transparenz bei nachhaltigen Reiseangeboten
  - Prof. Dr. Ines Carstensen, Futouris

4. Steuerthemen kurzgefasst: Das sollten Touristiker wissen
  - Dr. Volker M. Jorczyk, Vorsitzender des DRV-Ausschusses Steuern

5. No-Line-Service: Design der Touchpoints zur Kundenbegeisterung
  - Michael Faber, Tourismuszukunft – Institut für eTourismus

14.25 Uhr

### Parallele Fachforen (Durchgang II) (Themen siehe oben)

15.10 Uhr

### Kaffeepause

Besuchen Sie unsere Touristikausstellung

15.30 Uhr

### DRV-Jahrestagung 2014: Das Gastgeberland Abu Dhabi stellt sich vor

15.45 Uhr

### KEYNOTE

„Quo vadis Luftverkehr?  
Eine Branche im Umbruch – Herausforderungen und strategische Antworten der Lufthansa.“



Dr. C. Franz

- Dr. Christoph Franz, Vorstandsvorsitzender Deutsche Lufthansa

16.30 Uhr

### Ein Blick in die Zukunft nach der Wahl

Perspektiven, Erwartungen und Tendenzen der Bundesregierung im Tourismus

- N.N. Beauftragter der Bundesregierung für Tourismus

16.50 Uhr

### Bekanntgabe der Wahlergebnisse und Vorstellung des neu gewählten DRV-Präsidenten und -Vorstands

19.30 Uhr

### Abfahrt der Busse Galaabend

Salzburg präsentiert noch einmal seine Gastfreundschaft. Freuen Sie sich auf einen schönen Abend in festlichem Rahmen