



CHRISTIAN WYRWA

Die Sieger zeigen, wie es geht

Klasse Reisebüros! Die zehn Gewinner im fvw Wettbewerb Touristik Champions 2018 geben Einblicke in ihre **Erfolgsformel**.

MICHAEL KRANE

Letur-Gründer Karlheinz Kögel trauert den alten Zeiten nach. „Was würde ich dafür geben, wieder über 150 Reisebüros zu verfügen“, sagte der Chef des dynamischen Veranstalters HLX beim fvw Kongress. So viele Verkaufsstellen betrieb Letur, bevor Kögel seinen Last-Minute-Veranstalter an die TUI verkaufte. Reisebüros sind als Vertriebskanal wie-

der in. Das ist die eine Seite. Doch die stationären Agenturen sehen sich fern der wiedererlangten Wertschätzung einem ganzen Bündel an Belastungen ausgesetzt.

Bürokratische Ungetüme wie das neue Reiserecht, Mehrbelastungen ohne Kostenausgleich durch Flugausfälle und Flugzeitenänderungen und dann auch noch eine störrische junge Klientel, die vom Ur-

NEW





Die Ehrung (untere Reihe von links): Marion Aliabadi (Design Reisen), Heiko Stoffregen und Michael Draeger (Stoffregen Reisecafé), Monique Herzog (Thomas Cook Reisebüro Heidenheim), Ute Marx (Knauss-Reisen), Lena Dieterle und (dahinter) Helge Wengenroth (Reisecenter Neuenstadt). Zweite Reihe von links: Robert Liersch (M'Ocean), Astrid Brettmann (Kinderreisewelt), Nicolas Götz (Niw-wie-weg), Martin Hein (Die Reiserei). Nicht auf dem Foto ist Miriam Glöckner (Travelicious). Dritte Reihe von links: Frank Winkler (Best-Reisen, Jury), Carsten Seeliger (Thomas Cook, Jury), Hannes Schleicher (Chamäleon, Jury), Thomas Wiedau (Aerticket, Sponsor), Kevin Keogh (DER Touristik, Jury). Hintere Reihe (Jury): Ute Dallmeier (First Reisebüro Mönchengladbach), Marliese Kalthoff (FVW Medien), Uta Martens (Amadeus Deutschland).



laubsstandardprodukt Pauschalreise immer weniger wissen will.

Kein leichtes Umfeld für Reisebüros. Umso mehr kommt es darauf an, sich aus den Widrigkeiten zu befreien und Freiräume für neue Erfolg versprechende Ideen zu schaffen. Nicht zuletzt geht es darum, solche Bemühungen und Erfolgsgeschichten transparent zu machen. ➡

Auf Platz eins

■ Kategorie Innovation: Martin Hein, Die Reiserei, Berlin

Jury-Mitglied Ingo Lies: „Martin Hein hat ein großes Selbstvertrauen, Dinge so umzusetzen, wie er es für richtig hält. Er hat in dieser Hinsicht Vorbildcharakter.“

■ Kategorie Kreuzfahrt: Robert Liersch, M'Ocean Reisen und Meer, Dolgesheim

Jury-Mitglied Uta Martens: „Mir gefällt, dass sie mit kleineren Reedereien Erfolg haben, damit Individualität zeigen und sich von anderen Reisebüros absetzen.“

■ Kategorie Luxus: Marion Aliabadi, Design Reisen, München

Jury-Mitglied Kevin Keogh: „Die klare Positionierung und kreative Art, das Segment zu bedienen, ist sehr gelungen und Erfolg versprechend.“

■ Kategorie Technikkompetenz: Nicolas Götz, Reisebüro Nix wie weg, Parkstein

Jury-Mitglied Willi Müller: „Nicolas Götz hat mit vielen Eigenentwicklungen im Tagesgeschäft großen Erfolg.“

■ Kategorie Eigenmarken: Sigrid Eckel und Astrid Brettmann, Kinderreisewelt, Köln

Jury-Mitglied Ute Dallmeier: „Die konsequente und stringente Umsetzung einer Markierung in der Nische Familienreisen überzeugt.“

■ Kategorie Marketingkonzept: Monique Herzog, Thomas Cook Reisebüro Heidenheim

Jury-Mitglied Kai de Graaff: „Monique Herzog geht einen nicht einfachen Weg, um junge Kunden für das Reisebüro zu gewinnen. Ihr Erfolg kann anderen Reisebüros Mut machen.“

■ Kategorie Zusatzgeschäfte: Ute Marx, Reisebüro Knauss-Reisen, Schorndorf

Jury-Mitglied Jörg Eichler: „Dem Kunden Lästiges abnehmen – das funktioniert.“

■ Kategorie Nachhaltigkeit: Helge Wengenroth, Reisecenter Neuenstadt

Jury-Mitglied Cornelius Meyer: „Helge Wengenroth reduziert den Ressourcenverbrauch seines Büros mit großem Enthusiasmus und ist einer der Ersten, der nachfragt, wenn neue Technik für den Einsatz im Reisebüro ansteht.“

■ Kategorie Ladendesign: Michael Draeger, Reisecafé Stoffregen, Dortmund

Jury-Mitglied Stefan Baumert: „Die Mischung aus Café und Reisebüro bindet Stammkunden und zieht viele Neukunden aller Altersklassen an.“

■ Kategorie Entrepreneurship: Miriam Glöckner, Travelicious Reiseagentur, Erfurt

Jury-Mitglied Andreas Nau: „Travelicious verbindet ein großes Engagement mit dem glaubwürdigen Versprechen: Wir kümmern uns!“

Genau diese Intention verfolgt der fvw Wettbewerb Touristik Champions 2018. Die Aktion zeigt auf, wie Reisebüros mit Differenzierung gegenüber dem Mainstream, mit strikter Kundenorientierung und innovativen Ideen ihr Geschäft vorantreiben und ihren Betrieb für die Zukunft sichern.

DIE GEMEINSAMKEITEN DER ERFOLGREICHEN

Die fvw hat nicht nur knapp 60 Nominierte porträtiert, sondern sich auch ausführlich mit den Konzepten der Kandidaten auseinandergesetzt. Was sie auszeichnet, lässt sich nicht auf eine knappe Formel bringen. Doch auffällig sind einige Gemeinsamkeiten:

- Wer sein Geschäft verfolgt, muss einen Plan haben, ein Konzept, zumindest aber eine Vorstellung davon, wohin sich der Betrieb und seine Mitarbeiter entwickeln sollen.
- Reisebüros stehen lokal im Wettbewerb, aber mehr noch gegenüber den virtuellen Größen, seien es OTA, Veranstalter oder Portale für Flüge, Hotels und andere Leistungsträger. Es reicht nicht aus, gute Qualität zu bieten. Es muss deutlich sein, womit sich das stationäre Reisebüros ab-

hebt, warum sich ein Kunde für den persönlichen Kontakt entscheidet.

- Ein wiederkehrendes Thema sind Eigenveranstaltungen. Dadurch können Reisebüros ihre Marge aufbessern und sich profilieren. Nicht zuletzt können darüber neue Kunden angesprochen und bestehende Verbindungen verstärkt werden. Laut Reisebüro-Barometer des DRV beträgt die durchschnittliche Marge zwischen 14 und 35 Prozent. In der

vermittelten Touristik sind es zwischen zehn und elf Prozent.

- Bei allen gilt das Motto: Der Kunde steht im Mittelpunkt, damit man stets weiß, woher das Geld kommt. Verkaufen ist die monetäre Form von Zuwendung. Ohne Freude am Umgang mit Kunden, daran, eine angenehme, helfende, optimistische Atmosphäre zu schaffen, geht es nicht. Fachlichkeit allein reicht nicht aus.

- Doch über allem steht: der Zusammenhalt im Team, der faire Umgang miteinander, der häufig mit Extras und Bonuszahlungen für die Mitarbeiter einhergeht. Ohne ein tolles Team, war zu hören, verlaufen die besten Ideen und Initiativen im Sand.



Auch so geht Reisebüro: Beratung in einem ungewöhnlichen Ambiente bei Die Reiseri.

Der Wettbewerb, die Jury

Die Auszeichnung von FVW Medien und den Aktionspartnern Aerticket, Aida, Alltours, LMX Touristik und MSC Kreuzfahrten honoriert innovative, beispielgebende **Ideen und herausragende Leistungen von Reisebüros** in zehn Kategorien. Umsatz ist nicht alles. Um bei den fvw Touristik Champions vorn dabei zu sein, kommt es auf unternehmerische Klasse und Profil an, auf vorwärts gerichtetes Handeln, Differenzierung gegenüber dem Mainstream, konsequente Kundenorientierung und Innovationskraft.

Der hochkarätig besetzten **Jury** gehören an: Stefan Baumert (Chief Operating Officer TUI Deutschland), Ute Dallmeier (Geschäftsführung First Reisebüro Mönchengladbach), Jörg Eichler (Geschäftsführung Arosa Flussschiffahrt), Kai de Graaff (Geschäftsführung Ameropa-Reisen), Kevin Keogh (Geschäftsbereichsleiter DER Touristik Deutschland), Ingo Lies (Geschäftsführung Chamäleon Reisen), Uta Martens (Geschäftsführung Amadeus Deutschland), Cornelius Meyer (Vorstand Best-Reisen), Willi Müller (Geschäftsführung Schmetterling International), Andreas Nau (Geschäftsführung Zentraleuropa Expedia) und Carsten Seeliger (Geschäftsführung Thomas Cook Touristik).

NÄCHSTES JAHR GIBT ES EINE NEUAUFLAGE

Die große Resonanz in der Branche auf den fvw-Wettbewerb und auf die breite Berichterstattung im fvw Magazin und auf fvw.de ist Ansporn genug für eine Neuauflage im kommenden Jahr. Über die Modalitäten rund um die Touristik Champions 2019 informieren wir in Kürze.

fvw