

TRVL COUNTER

DAS MAGAZIN FÜR REISEBÜROPROFIS



THOMAS COOK

Alles, was
Reisebüros jetzt
wissen müssen

ab Seite 12



JUNG SPART, ALT ZAHLT?

Versicherer wollen ein individuelles, risikobasiertes System einführen. So funktioniert das neue Prämienmodell.

Virtuelles Lernen

Wer E-Learning macht und Videokurse schaut, lernt schneller und besser als vor Ort.

Luxus auf Rädern

Urlauber schwärmen von einzigartigen Reisen mit afrikanischen Luxuszügen.

Die Kraft der Stimme

Was die Stimme über uns verrät und warum sie in der Beratung so wichtig ist.



Ferienflieger N°1



Unsere Ziele: sonnig.
Heute und in Zukunft.

HELLO HOLIDAY

Condor Flugdienst GmbH, Condor Platz, 60549 Frankfurt am Main.

Wir lieben Fliegen.



Condor

HERZLICH WILLKOMMEN!



In dieser Ausgabe geht es um die Folgen der Pleite von Thomas Cook, die Chancen der Fortbildung beim E-Learning und was die eigene Stimme über uns verrät.

Die Nachricht über die Insolvenz von Thomas Cook traf uns zugegebenermaßen nicht ganz unvorbereitet. Schon lange hat die Branche über die finanzielle Schieflage des Veranstalters geredet und geschrieben. Dennoch war es ein Schock, sind der Schaden und die Folgen für Mitarbeiter, Urlauber und Partner in ihrer Tragweite immer noch nicht absehbar. Jetzt gilt es aber, nach vorne zu schauen. Wir haben ab Seite 12 zusammengefasst, was Reisebüros jetzt tun können.

Überhaupt zeigt sich wieder mal, wie bedeutend die Arbeit der Reisebüromitarbeiter ist. Sie sind oft der erste Anlaufpunkt für Kunden in der Not. Umso wichtiger ist ihre Fortbildung. Warum virtuelles Lernen mit Webinaren und E-Learning-Kursen so beliebt ist, berichten wir ab Seite 58.

Übrigens, auch TRVL Counter startet mit einer neuen E-Learning-Plattform und setzt auf besonders kurzweilige Videokurse.

Was ist sonst wichtig? Das risikobasierte Versicherungsmodell etwa. Daran tüfteln die Versicherer schon lange, und bald soll das neue Modell auf den Markt kommen. Mehr dazu ab Seite 16.

Beim Schwerpunkt Südafrika stellen wir ein Nischenprodukt vor: Luxuszüge. Wer mit dem Blue Train, Rovos Rail oder dem Shongololo Good Hope Express auf Safari war, wird diese einmalige Reise garantiert nie vergessen (ab Seite 26).

Viele Urlauber möchten inzwischen bei längeren Flügen auf die neue Zwischenklasse Premium Economy umsteigen. Was diese Flugklasse ausmacht und was sie an Komfort und Service zu bieten hat, fassen wir ab Seite 40 zusammen.

Viel Spaß bei der Lektüre, und bleiben Sie uns weiterhin gewogen!

Anregungen und Kommentare gerne an redaktion@trvlcounter.de



Illustrationen: Melike Maryam Özdil, iStockphoto(3)

... UND ACTION!

Während TRVL Counter-Moderatorin und RTL-Reporterin Kim Friedrichs die Texte zu den neuen E-Learnings vortrug, lag Emma ihr geduldig zu Füßen. Ihr vierbeiniger Liebling ließ sich nicht aus der Ruhe bringen, auch nicht, als Filmemacher und Animationsdesigner Hannes Seth die Filmkamera und den Teleprompter laufen ließ. In wenigen Stunden war der Großteil der E-Learning-Kurse im Kasten. Und Zeit für Emma, frische Luft zu schnuppern. Wuff!



Tägliche News direkt
in ihr Postfach:
[trvlcounter.de/
newsletter](http://trvlcounter.de/newsletter)

W A R S Z E



**DAS NEUE
KARIBIK
MAGAZIN 2020
ERSCHEINT IN
DER AKTUELLEN
AUSGABE**

Ein Produkt aus dem
Hamburger Life! Verlag
(liferlag.de)

OKTOBER 2019

INHALT

26 KREUZFAHRTEN AUF SCHIENEN

An Bord von nostalgischen Luxus-
zügen lässt sich die Weite Afrikas
besonders schön genießen.

COUNTER

08 NEWS

12 GOODBYE THOMAS COOK!

So geht es weiter für die Reisebüros

16 VERSICHERUNGEN

Das neue risikobasierte Prämienmodell

TRAVEL

24 NEWS

26 KREUZFAHRTEN AUF SCHIENEN

Mit dem Luxuszug in Südafrika verreisen

32 URLAUB MIT GUTEM GEWISSEN

Trend Eco-Lodges

34 KAP DER GUTEN VORSÄTZE

36 DAS LAND AM NIL LOCKT

40 BESSER FLIEGEN MIT PREMIUM ECONOMY

46 BÜCHER, BLOGS, PODCASTS

WORK & LIFE

48 NEWS

50 TRIFF DEN TON!

Über die Kraft der Stimme

54 TRAVELJOB WALDBADEMEISTERIN

E-ZONE

56 NEWS

58 E-LEARNING

STANDARDS

03 INSIDE

05 IMPRESSUM

06 CHECK-IN

22 STOPOVER

62 WEITERDENKER

64 TV-TIPPS FÜR OKTOBER

66 DISCOVER

62 WEITER- DENKERIN

Vaude-Chefin Antje
von Dewitz trimmt
den Familienbetrieb
auf Nachhaltigkeit.

16 VERSICHERUNGEN

Das neue risikobasierte Prämienmodell
kommt bald für Reisebüros.

58 E-LEARNING

Ein Bewegtbild sagt
mehr als tausend Worte.

36 DAS LAND AM NIL LOCKT

Die Eröffnung des neuen
Museums bei Gizeh soll 2020 den
Aufschwung nach Ägypten bringen.

12 GOODBYE, THOMAS COOK

Was Reisebüros nach der Insolvenz
unbedingt beachten müssen.

64 WELTREISEN PER TV



50 DIE KRAFT DER STIMME

Warum der Ton die Musik
macht und was in der
Beratung wichtig ist.

40 PREMIUM ECONOMY

Die vielen Vorteile der
neuen Flugklasse.

TRVL COUNTER

Das Magazin für Reisebüroprofis

Verlag

Life! Verlag GmbH & Co. KG
Stahlwiete 19a, 22761 Hamburg
Tel. +49-40-38 90 40-0
www.lifeverlag.de

Geschäftsführerin und Herausgeberin

Irena Roth

Online

www.trvlcounter.de
redaktion@trvlcounter.de

Chefredakteur

und presserechtlich verantwortlich

Jean-Marc Göttert

jean-marc.goetttert@trvlcounter.de

Art Direktion

Anja Jung

Redaktionelle Mitarbeit

Klaus Göddert (Web und Newsletter),

Iris Quirin, Simone Spohr,

Melike Maryam Özdi (Illustrationen)

Bildredaktion

Saskia Henck

Newsletter abonnieren

www.trvlcounter.de/newsletter

Marketing & Sales

Life! Verlag GmbH & Co. KG

Andreas Lentz (Ltg.), Tel. +49-40- 38 90 40-24

andreas.lentz@lifeverlag.de

Alexandre Jouravel, Telefon: +49-40- 38 90 40-0

alexandre.jouravel@lifeverlag.de

(Stellenanzeigen) Touristik Jobs

Felicia Haslbeck, Tel. +49-40- 38 90 40-28

felicia.haslbeck@lifeverlag.de

Anzeigendisposition

Life! Verlag GmbH & Co. KG

Tel. +49-40- 38 90 40-0, anzeigen@lifeverlag.de

Es gilt die Anzeigenpreisliste Nr.1/2019, 1.11.2018

Die Mediadaten finden Sie auch online unter

www.trvlcounter.de

Leser- und Aboservice

Abonnementspreis Inland 25 Euro pro Jahr inkl.

Porto und 7% MwSt.

Abonnementspreis Ausland 48 Euro pro Jahr

inkl. Porto (innerhalb der EU zzgl. MwSt.

bei fehlender UID/VAT-Nr.).

abo@trvlcounter.de, Tel: +49 61 23 - 92 38-268

Druck: Mohn Media Mohndruck GmbH,

Carl-Bertelsmann-Str. 161 M, 33311 Gütersloh

Für unverlangt eingesandte Bilder, Manuskripte,

Waren keine Haftung. Alle Angaben erfolgen

nach bestem Wissen, aber ohne Gewähr.

Nachdruck, Aufnahme in Online-Dienste und

Internet sowie Vervielfältigung auf Datenträger

wie CD-ROM etc. nur nach vorheriger

schriftlicher Zustimmung des Verlages.

© 2019 bei Life! Verlag GmbH & Co. KG.

CHECK-IN



DUISBURG STEHT KOPF

AUF EINER EHEMALIGEN ...

... Abraumhalde präsentiert sich die von den Künstlern Heike Mutter und Ulrich Genth geschaffene Achterbahn-Skulptur. Die weithin sichtbare Landmarke wurde 2011 auf der Heinrich-Hildebrand-Höhe im Duisburger Süden errichtet. Wer die Stufen bis zum Looping erklimmt, wird mit einer grandiosen Aussicht belohnt. Bei gutem Wetter sieht man von der Duisburger Innenstadt den Rhein entlang bis nach Düsseldorf. Eindrucksvoll ist die begehbare Achterbahntreppe auch bei Dunkelheit: Rund 880 LEDs zeichnen die Windungen der Stahlskulptur in den Nachthimmel. Täglich klettern Hunderte von Besuchern auf Tiger & Turtle – Magic Mountain.

<https://youtu.be/snVrCjxVEZk>

COUNTER

TRVL COUNTER Morning News. Top informiert.

»Mobilität ist ein Menschenrecht. Wir müssen kompensieren.«

Studiosus-Geschäftsführer Peter-Mario Kubsch, 1. Oktober 2019



SCHAU- INSLAND

Ab dem 4. Oktober liegen die ersten Flugreisenkataloge des Veranstalters in den Reisebüros aus. Das gedruckte Sommerprogramm umfasst fast 2.500 Katalogseiten. Rund 200 – auf dem deutschen Markt beliebte Hotels – wurden neu in das Portfolio aufgenommen. Unter anderem wurden unter dem Namen „Young Traveller“ neue, maßgeschneiderte Angebote für junge Reisende aufgenommen.



NACHHALTIGKEIT

Hurtigruten schult und informiert interessierte Expedienten im Oktober in speziell rund um die Themen Nachhaltigkeit und Umweltschutz entwickelten Webinaren. Im Fokus stehen die zahlreichen Nachhaltigkeits-Initiativen der Reederei. Vier Termine stehen zur Auswahl. Mit gutem Beispiel ging Hurtigruten CEO Daniel Skjeldam (foto) voran und verbannte bereits 2018 Einwegplastik von den Hurtigruten-Schiffen. Anmeldung erfolgt über hurtigruten-insider.de.

HAPAG-LLOYD CRUISES

Die Reederei will die Flotte nicht mehr mit umweltschädlichem Schweröl betreiben. Ab Juli 2020 soll der Antrieb der Schiffe auf schwefelarmes Marine Gasöl umgestellt und der Verbrauch dadurch um rund 80 Prozent reduziert werden.

RAS AL KHAIMAH SCHULT ONLINE

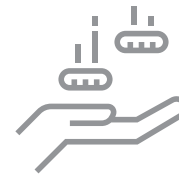
Das kleine Emirat lädt ein zur Teilnahme an aktuellen Schulungsangeboten. Expedienten erhalten diesen Herbst in sieben Online-Webinaren Einblicke in die Destination und Informationen zu kulturellen Höhepunkten sowie Reisetipps für Familien und Paare. Anmeldung über: <https://gce-agency.com/rak-webinare>



QTA hilft mit FAQ

Nach der Insolvenz der Thomas Cook plc in London hat die QTA verschiedene Maßnahmen gestartet, um Ängste und Unsicherheiten in den Reisebüros einzugrenzen. Kernelement ist ein Fragen-und-Antworten-Katalog zur Insolvenz und zu den Auswirkungen auf die Kunden. „Klare Informationen und Handlungsempfehlungen sind nun wichtig. Wir bitten aber auch um Verständnis, dass wir manchmal Entwicklungen abwarten müssen, bevor wir detaillierte Informationen liefern können“, sagt QTA-Sprecher Thomas Bösl. Der Katalog soll ständig erweitert werden. Außerdem hat die QTA die Sprechzeiten der Rechtshotline ausgeweitet, unter der den Reisebüros Anwälte mit Ratschlägen zur Verfügung stehen.

Infos für Reisebüros: <http://faqtoc.qta.biz>
Für Urlauber: reisebuero-hilft.de



HILFE FÜR GÄSTE

Zurich, der Versicherer von Thomas Cook, hat DER Touristik weitere Mandate erteilt: Der Veranstalter bringt Cook-Gäste von den Kanaren und Madeira, aus Faro, Jerez und Malaga nach Hause.

ALDIANA BUCHBAR

Die zehn Club-Anlagen von Aldiana sind künftig über die Marken Dertour, ITS und Jahn Reisen als klassische oder dynamische Pauschalreise oder als Baustein buchbar. Reisebüros erhalten die übliche Provision gemäß ihrer Einstufung im Provisionsmodell.

KEINE STORNO- GEBÜHREN

Nach Schauinsland zeigt sich jetzt auch Bentour beim Storno kulant, wenn Thomas-Cook-Kunden bei ihnen eine neue Reise buchen. Bentour erlässt die Gebühr bei Kunden, die bis zum 15. November 2019 eine Türkei-Reise im Zeitraum vom 1. November 2019 bis 31. Oktober 2020 buchen.

173

METER

scrollen wir Deutsche täglich auf dem Smartphone. Das hat eine Studie von OnePlus ergeben. Das entspricht rund einer Stunde am Tag. Italiener sind Spitzenreiter mit 263 Metern.

PARTNERTAGE

Wie jedes Jahr touren Chamäleon-Gründer Ingo Lies und sein Team im November durch Deutschland sowie die Schweiz und stellen sich, ihre Vision und ihr Angebot auf zwölf Partnertagen vor. Reisebüros und Expis werden um eine Online-Anmeldung gebeten: chamaeleon-reisen.de/Agentur/Partnertage.

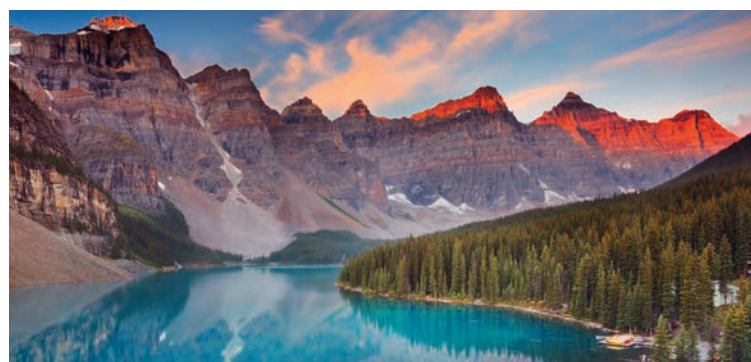


BONUSPUNKTE

Oceania Cruises hat für Reisebüros das „Olife Choice Rewards“-Treueprogramm neu entwickelt. Damit können registrierte Reisebüros mit jeder Festbuchung Punkte sammeln und über die Provision hinaus Vorteile erhalten. Innerhalb von 60 Tagen müssen sie online einen Antrag auf Gutschrift der Punkte stellen. Sobald der Restbetrag für die Buchung eingegangen ist, werden die Bonuspunkte gutgeschrieben.

ROADSHOW ALBERTA

Travel Alberta sowie Vertreter aus verschiedenen Städten und Regionen Albertas präsentieren Neuigkeiten aus der Heimat der kanadischen Rockies. Die Roadshow findet in Kinosälen statt: am 29. Oktober in Hamburg, am 30. Oktober in Düsseldorf und am 31. Oktober in Frankfurt, jeweils von ca. 17.30 bis 22 Uhr. Weitere Informationen und Anmeldung unter: info@mesmarketing.de



GRANDIOSA-SHOW

MSC Cruises wird die bisher größte Schiffseinführung des Unternehmens und die größte Kennenlernfahrt mit mehr als 14.000 Expedienten an Bord der **MSC Grandiosa** im November durchführen. Die Feier geht über 27 Tage und findet in acht Ländern und elf Häfen statt. Mehr als 14.000 Reisebüro-Mitarbeiter aus über 40 Ländern werden das Flaggschiff von MSC erleben.



24 %

DER NUTZER werden im Netz Opfer von Betrug, Schadsoftware oder Identitätsdiebstahl, belegt eine aktuelle Studie des BSI.

VOLLCHARTER
Olimar setzt 2020 seinen Vollcharter nach Porto Santo fort. In der Sommersaison geht es von Mai bis Oktober mit Eurowings nonstop von Köln/Bonn auf Madeira's Nachbarinsel.

BENTOUR HILFT
Bis zum 15. November bietet Bentour Reisen für Türkei-Neubuchungen im Reisebüro eine kostenlose Stornierung. Dies gilt für Pauschalreisen in der Zeit vom 1. November 2019 bis 31. Oktober 2020.

PASSAGIERE ZUM OKTOBERFEST

Während der zwei Wiesen-Wochen herrschte am Münchner Airport Hochbetrieb. Am 27. September 2019 führte der Besucherandrang sogar zu einem Rekordergebnis: 174.000 Fluggäste verzeichnete der Airport allein an diesem Tag.



Fotos: iStockphoto(6); PR

INTERVIEW

ROLLERBOOM

Mobilitätsexperte Hagen Sexauer über Chancen der E-Scooter in der Touristik.



Sie haben ein neues Portal für E-Scooter gegründet. Warum?

Es ist eins der spannendsten Themen momentan. Elektrokleinstfahrzeuge wie E-Scooter ermöglichen neue Wege moderner, umweltfreundlicher und sauberer Mobilität, besonders in unseren Städten. Unsere Aufgabe als Informationsportal ist es, alle relevanten Informationen für Endverbraucher und Unternehmen bereitzustellen.

E-Scooter werden gerne von Touristen genutzt. Wie sieht die typische Zielgruppe aus?

Die aktuell angebotenen Scooter werden in der Tat besonders in Städten stark von Touristen genutzt. Wir sehen aber auch, dass sich die Nachfrage auf den ländlichen Raum ausweitet und auch zunehmend mehr private Nutzer dazukommen. Die Nutzer sind sehr verschieden: Menschen wollen mit den Scootern die Stadt erkunden, einfach eine Spritztour ins Nightlife machen oder auch damit zum Business-Meeting fahren.

Wo lassen sich die E-Scooter im Bereich Tourismus einsetzen?

Auf Städtereisen werden Touristen die kleinen Roller für Sightseeing-Touren einsetzen. Für Hotels werden die E-Scooter ein attraktives Angebot für Gäste sein, die Stadt direkt „vom Hotelzimmer aus“ zu entdecken oder die Mobilität auf Geschäftsreisen smart zu ergänzen. Auch innerhalb von größeren Resorts ist der E-Scooter eine coole Angelegenheit für Touristen und Angestellte gleichermaßen. Für Kreuzfahrtgesellschaften wären E-Scooter eine gute Variante für den Landgang. Es gibt bereits erste Tests dazu. Tourismusverbände können ebenfalls Sharingsysteme nutzen und eigene E-Scooter einsetzen.

Weitere infos:

<https://e-roller.com/tourismus>



HAGEN SEXAUER ist Gründer und Managing Partner der (Digital-)Strategie- und M&A-Beratung bench-breaking.com sowie Co-Founder vom Vergleichsportal e-Roller.com.

SEMINARE 2020

Mehr Themen.
Mehr für die Branche.



Mit dem DRV zum Erfolg. Über 160 Seminare in Berlin, Hamburg, Frankfurt, München und im Ruhrgebiet.

Finden Sie Ihre Weiterbildung unter drv-seminare.de oder kontaktieren Sie uns für eine persönliche Beratung unter seminare@drv-service.de.



GOODBYE THOMAS COOK

Es war eine Pleite mit Ansage. Seit Monaten, gar Jahren, wurde immer wieder über die wirtschaftliche Lage von Thomas Cook geschrieben und geredet. Jetzt ist das eingetreten, was alle befürchtet haben.

Text Jean-Marc Göttert

WAS BISHER GESCHAH:

Das langjährige Duell der Reisegiganten TUI und Thomas Cook ist entschieden. Während sich TUI von seiner frühen Krise erholt und seine Strategie entschieden geändert hat, konnte sich Thomas Cook nicht so schnell anpassen und brachte am Ende auch die Kraft zum Wandel nicht mehr auf. Drei Erkenntnisse.

1 Seit Jahren wird mit harten Bandagen am Markt gekämpft

Seit Längerem lieferten sich die beiden Giganten im Reisemarkt einen knallharten Kampf um Kunden, Zielgebiete und Margen. Aus dem Duell ist TUI nun als Gewinner hervorgegangen: Der Aktienkurs legte nach der Insolvenz von Thomas Cook um zehn Prozent zu. Doch selbst TUI erreicht als weltgrößter Reisekonzern in den letzten Jahren lediglich eine Nettomarge zwischen 2,5 und 3,5 Prozent. Auch die Umsatzrendite liegt bei 4 bis 5 Prozent. Die wahren Konkurrenten der etablierten Player kommen aus dem Internet und heißen Amazon, Google und Holidaycheck.

2 Wer schafft den Wandel vom Handels- zum Touristikkonzern?

Mit dem Amtsantritt von Friederich Jousen im Februar 2013, einem bodenständigen und kampferprobten Top-Manager aus der Mobilfunkbranche, kam auch der Wandel. Jousen transformierte die alte TUI von einem Handelsunternehmen, das überwiegend Kapazitäten kaufte und zu Reisen kombinierte, zu einem vertikal integrierten Tourismuskonzern. Das Unternehmen investierte in eigene Hotels und eigene Kreuzfahrtschiffe. Heute verfügt der Konzern über sechs Airlines mit rund 150 Flugzeugen, 380 Hotels und 17 Kreuzfahrtschiffe sowie Zielgebietsagenturen in allen Ferienländern der Welt.

3 Was ist mit der Pauschalreise los?

Sie gedeiht ganz gut. Branchenexperten rechnen damit, dass die Zahl der Urlauber in Deutschland von 5,8 Mio. in 2017 auf 6,3 Mio. im Jahr 2023 steigen wird. Auch der Umsatz soll von 7,3 Mrd. auf knapp neun Mrd. Euro steigen.

DIE ALLERERSTE PAUSCHALREISE

Am 5. Juli 1841 organisiert der 32-jährige englische Verleger Thomas Cook für 500 Reisende eine Zugfahrt von Leicester nach Loughborough zu einem Abstinenzlertreffen. Es gibt nur Schinkenbrote und eine Tasse Tee.



DIE VOUCHER-ERFINDUNG

Thomas Cook führt 1868 ein wichtiges Instrument der Pauschalreise ein: den Hotelvoucher.

AB NACH ÄGYPTEN

Die erste Thomas-Cook-Nilkreuzfahrt mit einem Dampfer wird 1869 veranstaltet. Sie gilt als einer der Meilensteine des Massentourismus.



NUMMER EINS

1900 wird Thomas Cook & Son weltweit Marktführer in der Reisebranche.

NUMMER ZWEI

2001 wird die britische Thomas Cook Holdings Ltd. von der deutschen C&N Touristic AG übernommen. Es entsteht der zweitgrößte Touristikkonzern Europas – und wird zur Thomas Cook AG.

SO GEHT ES WEITER:

Zurich, der Insolvenzversicherer der deutschen Veranstaltermarken von Thomas Cook, hat bestätigt: Urlauber aus Deutschland, die wegen der Cook-Pleite ihre Reise nicht antreten können, werden voraussichtlich nur einen Teil ihrer bereits geleisteten Zahlungen zurückerhalten. Wie geht es in den nächsten Tagen weiter?

1 Die Rückholaktion wird bald abgeschlossen sein

In der kommenden Woche bis Mitte Oktober dürfte es in den Reisebüros langsam ruhiger werden, da die Rückholaktion mit DER Touristik seit einigen Tagen gut funktioniert. Laut der Zurich Versicherung sind von den 140.000 betroffenen Urlaubern bis auf 17.000 Reisende die meisten wieder in Deutschland angekommen. In Kürze soll der Rücktransfer dann komplett abgeschlossen sein.

2 Klappt die Erstattung?

Bei vielen Hotels und Resorts im Ausland ist die Lage unübersichtlich. Immerhin hatte der Insolvenzversicherer mitgeteilt, ab sofort für die Kunden, die bereits verreist sind, 50 Prozent der ausstehenden Zahlungen des Hotels zu leisten. Das geschieht jedoch nur unter der Voraussetzung, dass diese Hotels Thomas-Cook-Reisende nicht noch einmal zur individuellen Zahlung von Hotelrechnungen auffordern oder die Gäste auf andere Art und Weise nötigen. Vermehrt berichten Gäste von aufgebrachten Hoteliers, die sie zur Zahlung nötigen oder den Zutritt zum Hotelzimmer verweigern.

3 Was passiert jetzt?

Die Reisebüromitarbeiter kümmern sich verstärkt um die gebuchten Reisen für Oktober. Da Thomas Cook alle Reisen bis 31. Oktober abgesagt hat, müssen viele Gäste ihre Urlaubspläne aufgeben. Das trifft viele Reisebüros hart, da sie wegen der abgesagten Reisen bis zum 31. Oktober zahlreiche Reisebuchungen verlieren. Und: Eine Frage bleibt ungeklärt: Was geschieht mit den bereits gezahlten Provisionen? Vielen Agenturinhaber befürchten, dass auch dieses Geld nicht sicher ist. ■

FRAGEN UND ANTWORTEN

Reisebüros, die von der Insolvenz betroffen sind, haben viele Fragen. Sie möchten außerdem ihren Kunden behilflich sein. Hier einige der wichtigsten Fragen und Antworten im Nachgang.

● **Warum ist Thomas Cook überhaupt insolvent?**

Der Reiseanbieter litt in den vergangenen Jahren unter anderem unter immer niedrigeren Preisen in der Branche. Seit einer Rettungsaktion britischer Banken im Jahr 2012 ist das Unternehmen in Milliardenhöhe verschuldet. Erholt hat sich Thomas Cook seitdem nicht. Im Februar bot der Vorstand seine Fluggesellschaften samt Condor zum Verkauf an. Im Juli sagte Konzernchef Peter Fankhauser dieses Angebot wieder ab und präsentierte stattdessen einen umfangreichen Rettungsplan mit Investoren. Dieser scheiterte nun.

● **Sind alle eingezahlten Kundengelder von der Insolvenzversicherung gedeckt?**

Die Begrenzung der Haftung auf 110 Millionen Euro ist vom Gesetzgeber vorgegeben. Der Verbraucherzentrale Bundesverband bezweifelt jedoch, dass diese Summe ausreicht, damit alle Urlauber abgesichert sind.

● **Wer kann seine Ansprüche geltend machen?**

Alle Kunden, deren Reise bereits abgesagt wurde.

● **Wo können Geschädigte ihre Ansprüche anmelden?**

In Deutschland sind Pauschalreisende von Thomas Cook über den schweizerischen Versicherungskonzern Zurich abgesichert. Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich die KAERA AG mit der Abwicklung beauftragt, die unter folgender Adresse erreichbar ist: <http://www.kaera-ag.de>. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

● **Bleiben Urlauber auf den Kosten einer abgebrochenen Reise sitzen?**

Pauschalreisende, die zum Beispiel zehn Tage Urlaub gebucht haben, aber nach fünf Tagen schon wieder nach Hause zurückkehren müssen, bekommen die Hälfte der Kosten erstattet. Herangezogen für eine



Erstattung werden immer die Gesamtkosten des Urlaubs. Urlauber sollten sich auf Rat des Verbraucherzentrale Bundesverbands nicht damit trösten lassen, dass Hin- und Rückflüge übernommen worden seien und deshalb nur die Hälfte der Hoteltage erstattet wird.

● **Was soll man machen, wenn Hotels Urlauber vor die Tür setzen?**

Die dadurch entstehenden Kosten für eine alternative Unterkunft muss ebenfalls die Versicherung übernehmen.

Achtung: Falls der Urlauber allerdings freiwillig in dem Hotel bleiben möchte und sich privat einbucht, fällt dies nicht mehr unter die versicherte Pauschalreise. Dann muss die Rechnung selbst bezahlt werden.

● **Was bedeutet die Pleite für die Fluglinie Condor?**

Flüge von Condor finden planmäßig statt. Das Unternehmen hat einen Überbrückungskredit bei der Bundesregierung erhalten. Aus rechtlichen Gründen darf die Airline allerdings derzeit keine Urlauber, die mit Thomas-Cook-Veranstaltern gebucht haben, an ihr Reiseziel bringen.

● **Die Herbstferien stehen bevor, was machen Urlauber mit ihrer bereits gebuchten Reise?**

Falls wegen der Insolvenz der bereits bezahlte Urlaub ausfällt, ist das Prozedere dasselbe wie jetzt: Die Reisenden suchen den Sicherungsschein heraus, kontaktieren die zuständige Versicherung und beantragen die Erstattung der bereits geleisteten Zahlungen.

● **VORSICHT, BETRUGSMASCHE!**

Aktuell warnt Thomas Cook vor Betrugern, die sich die Unsicherheit von Verbrauchern zunutze machen: Kunden erhalten E-Mails, die den Anschein erwecken, als kämen sie von Thomas Cook. Der Betreff laute oft: „Wichtig: Erstattung Ihrer Thomas-Cook-Reise.“ Darin werden beispielsweise Pass- und Kreditkartendaten abgefragt. Diese E-Mails sofort löschen! ■

Fotos: iStockphoto(4); Christian Wyrwa; PR

DAS DUELL IST ENTSCHIEDEN

Doch wirklich gewonnen hat keiner.



»EINE MARKTBEREINIGUNG, DIE ANSTAND«

TUI-Chef Friedrich Joussen sieht in der Pleite eine überfällige Marktberreinigung.

»Es hat ja einen Grund, dass Thomas Cook aus dem Markt ausgeschieden ist. Und das war das Geschäftsmodell«, sagte TUI-CEO Joussen im Podcast-Interview mit Ex-Handelsblatt-Chefredakteur Gabor Steingart. Bereits vor fünf Jahren habe TUI angefangen, sein Geschäftsmodell umzubauen. »Wir sind heute Investor und Betreiber von Kreuzfahrten und Hotels.« Nur noch 30 Prozent des TUI-Geschäfts fänden in den Märkten und in der Luft statt. »Dort ist durch die Überkapazitäten so viel Marktdruck, dass es eben jetzt zu dem Ausscheiden eines Wettbewerbers geführt hat. »Wir erleben die Marktberreinigung, die schon länger anstand.« Wie sich der Überbrückungskredit an Condor auswirken werde, sei schwer zu sagen. »Wir haben unser Interesse nicht angemeldet.«



DAS JOUSSEN-INTERVIEW IM WORTLAUT:
[HTTPS://GABORSTEINGART.COM/?PODCAST=298](https://gaborsteingart.com/?podcast=298)



STIMMEN AUS DER THOMAS-COOK-ZENTRALE

Zwischen Enttäuschung und Aufbruch



»IHR HABT ALLE SO HART GEKÄMPFT«

Der aus der Nähe von Bern stammende Peter Fankhauser hat seit 2014 als CEO die Geschäfte der Gruppe verantwortet. In einer knappen Stellungnahme vor Fernsehkameras hatte sich der Chef mit gedrückter Stimme bei Kunden, Mitarbeitern und Hoteliers entschuldigt. Er sei zutiefst enttäuscht, dass es ihm nicht gelungen sei, eine der beliebtesten Marken im Reisegeschäft zu retten.

PETER FANKHAUSER CEO Thomas Cook Group.
Video vom 23.9.2019: <https://youtu.be/HVrjGtvmmhQ>

»WIR PLANEN DIE WIEDERGEURT VON NECKERMANN DEUTSCHLAND«

Das Veranstaltergeschäft von Thomas Cook sei immer profitabel gewesen, aber letztlich in den Strudel der überschuldeten Londoner Thomas Cook Group hineingerissen worden, meint Geschäftsführerin Stefanie Berk. Für die Traditonsmarken Neckermann, Bucher und Öger Tours sieht sie gute Chancen auf einen Neuanfang.

STEFANIE BERK Vorsitzende Geschäftsführerin
Thomas Cook GmbH in Oberursel.
Video vom 25.9.2019: <https://youtu.be/mu79HbKRQ3o>



JUNG SPART, ALT ZAHLT?

Gedruckte Preistabellen für Reiseversicherungen gehören bei Allianz Partners bald der Vergangenheit an. Voraussichtlich ab Ende November berechnen stattdessen intelligente Algorithmen direkt bei der Buchung der Reise das Risikoprofil – und passend dazu die Prämie.

Text Iris Quirin

Schluss mit der Einheitsprämie. Eine junge Familie, die nach Italien reist, wird künftig bei ihrer Versicherungsprämie sparen können. Während ein älterer Herr, der in die USA reist, mehr bezahlen wird. „Wir werden die Versicherungsprämie bald nach dem Reiserisiko berechnen“, erklärt Stefan Kirchner, Leiter Vertrieb Touristik bei Allianz Partners. Dieses Reiserisiko setzt sich aus verschiedenen Parametern zusammen, etwa dem Reiseziel, dem Alter des Reisenden und wie lange im Voraus die Reise gebucht wird. Weitere Kriterien können auch die Stornostaffeln des jeweiligen Reiseveranstalters sein.

Neues Prämienmodell

Die meisten Urlauber dürfte diese Neuerung freuen. Laut Berechnungen der Versicherer sollen zwei von drei von ihnen nach diesem Prämienmodell sparen können. Allianz Partners ist der erste Versicherer, der die Möglichkeiten der Digitalisierung für die Berechnung von risikobasierten Prämien nutzt, und will Reisende zukünftig individueller absichern. Doch warum die Abkehr vom alten Modell? Einer der Gründe war die Schadensentwicklung in den letzten Jahren in dem ohnehin margenschwachen Geschäft. Bei allen Reiseversicherern haben Unsicherheiten in den Reiseländern, unerwartete Krankheitswellen wie die Grippe im Jahr 2008 sowie der demografische Wandel mit

immer mehr reiselustigen Senioren in den letzten zehn Jahren die Schadensfälle bei Reisekranken-, Rücktritt- und Abbruchversicherungen in die Höhe getrieben. Aber auch die höheren Stornogebühren der Veranstalter sowie der Anteil erstattungspflichtiger Tickets bei den Airlines trugen dazu bei. Stornieren beispielsweise Reisende bei TUI ab 14 Tage vor Abreise ihre Buchung, bezahlen sie 80 Prozent des Reisepreises. Bei einem Preis von 1.000 Euro wären das 800 Euro. Diese Kosten leiten die verhinderten Urlauber an ihre Versicherer weiter. Unfälle, schwere Erkrankungen, ein Todesfall, Komplikationen in der Schwangerschaft oder auch die Entlassung eines Arbeitnehmer kurz vor seinem Urlaub sind die häufigsten Gründe für die Stornierung einer Reise.

Schneller anpassen

Mit den digital berechneten Tarifen können die Versicherer künftig schneller auf die Schadenentwicklung und Risiken reagieren und die Prämien anpassen, wenn etwa ein Veranstalter die Stornogebühren erhöht. Davon sind übrigens alle Versicherer betroffen. So werden denn auch andere dem Beispiel von Allianz Partners folgen. Ergo etwa bereitet ebenfalls ein solches Modell vor. Zum genauen Timing kann das Unternehmen jedoch noch nichts sagen. Am Ende sollen jedenfalls – fast – alle Seiten davon profitieren: die Versicherer, die Versicherten und die Versicherungsverkäufer. ➔



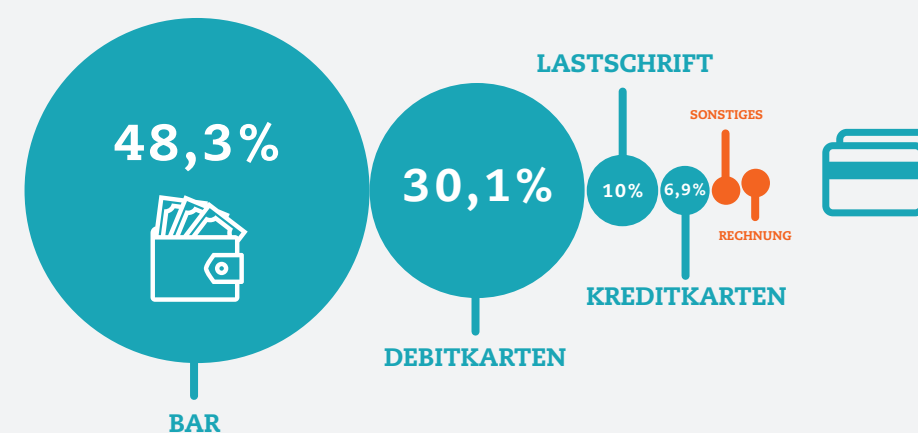
HAKEN UND ÖSEN BEI KREDITKARTEN-VERSICHERUNGEN

Bezahlen die Kunden mit Kreditkarte, sollten Reiseverkäufer sie auf folgende Punkte ansprechen:

- Welche Versicherungen sind enthalten?
- Gibt es einen direkten Kontakt, der im Notfall rund um die Uhr erreichbar ist?
- Gilt die Reiseschutzversicherung für das gebuchte Reiseziel?
- Wie hoch ist der Selbstbehalt?
- Bis zu welchem Reisepreis decken die Policen die Schäden überhaupt ab?
- Gibt es ein festgelegtes Jahreslimit?
- Wie sind die Regelungen beim Krankentransport?
- Beahlt die Versicherung auch dann, wenn die Reise nicht mit der Kreditkarte bezahlt wurde?
- Wie lange dauert die Schadensabwicklung?

BEZAHLVERHALTEN IM DEUTSCHEN EINZELHANDEL 2018

Quelle: Einzelhandelsinstitut EHI



Ältere Reisende jedoch – egal, wie fit sie sind – müssen bei ihren Buchungen wegen ihrer im Schnitt höheren Schadensfrequenz und -höhe mit steigenden Prämien rechnen. Torsten Haase, Vorstand für Marketing und Vertrieb des Reiseversicherers aus dem Ergo-Verbund, gibt ein Rechenbeispiel: Ein kinderloses Paar Mitte 20, das sich dann bei Ergo versichert, wird für seine einwöchige Italienreise deutlich weniger zahlen als eine vierköpfige Familie, die einen Monat durch die USA reist. „Damit tragen wir der Entwicklung Rechnung, dass das Reisen sich verändert und immer individueller gestaltet wird“, erklärt Haase.

Aufwand wird am Counter kleiner
Für die Reiseverkäufer bedeutet das, dass es zukünftig deutlich mehr, nämlich bis zu 6.000 unterschiedliche Prämien geben kann. Gleichzeitig wird der Aufwand für den Verkauf geringer, versprechen die Versicherer, denn mit gedruckten Tarifübersichten müssen sie sich nicht mehr herumschlagen. Zumindest bei den Einmalversicherungen. Da das Risikoprofil je nach Reise völlig unterschiedlich ist, kann es nur bei der Berechnung von Einmalversicherungen eingesetzt werden. Die Berechnung der Prämie bei Einmalversicherungen erfolgt künftig direkt bei der Buchung über die Buchungssysteme. Im Hintergrund kalkulieren schlaue Algorithmen die jeweiligen Risiken und zeigen sie bei jeder Buchung an. Dabei werden keine personenbezogenen Daten zugrunde gelegt, betont Kirchner: „Das System greift auf unseren Datenpool an Schadensfällen zurück“, sagt er. Allianz Partners will seine Vertriebspartner rechtzeitig vor Einführung der risikobasierten Prämien informieren und schulen. Schwieriger zu verkaufen sollen die Versicherungen keinesfalls werden: „Bei der Buchung werden die Expedienten in allen gängigen touristischen Buchungssystemen und in unserem eigenen System Agentmax durchgeleitet, ohne dass sie große Änderungen bemerken“, sagt Kirchner. Auch Ergo will Reisebüros mit Schulungen einen „sanften Übergang“ zu den neuen Prämienmodellen ermöglichen. ■

AM BESTEN GLEICH ANSPRECHEN!



Wie lassen sich Reiseschutzversicherungen am Counter am besten verkaufen? Wibke Rissling-Erdbrügge, Geschäftsführerin von WRE Training für Touristiker in Berlin, gibt Tipps.

WANN IST DER BESTE ZEITPUNKT, EINE REISESCHUTZVERSICHERUNG ANZUBIETEN?

Ich rate, das Thema Reiseversicherung nicht erst nach dem Verkauf anzusprechen. Der Kunde hat seine Reise gebucht, für ihn ist alles erledigt. Und dann muss ich noch einen Zusatzverkauf initiieren und mein Verkaufsgespräch wieder von vorne anfangen. Gesetzlich vorgeschrieben ist es ohnehin, auf einen möglichen Versicherungsschutz hinzuweisen.

Wie kann ich das Thema am besten ansprechen?

Ein guter Reiseverkäufer stellt viele Fragen, sodass der Kunde zwei Drittel der Zeit spricht. So findet er heraus, wie sicherheitsorientiert er ist, wo er hinfährt und ob es Besonderheiten bei seiner Reiseplanung gibt, die versichert werden sollten. Kleinkinder können zum Beispiel von heute auf morgen krank werden. Oder pflegebedürftige Verwandte, deren Situation sich jederzeit verschlechtern könnte. Diesen Kunden würde ich immer zu einer Reiserücktrittversicherung raten, bevor sie im Ernstfall hohe Stornokosten bezahlen müssen.

Was, wenn der Kunde meint, er braucht keinen Versicherungsschutz?

Expedienten sind Experten in ihrem Fachgebiet, und ein Kunde erwartet kompetente Beratung. Eine Möglichkeit wäre, diesem Kunden vorzurechnen, was es kostet, wenn er mit seinen Reisepartnern wider Erwarten nicht reisen kann. Oder was er für die Behandlung einer Mittelohrentzündung nach seinem geplanten Tauchkurs vor Ort bezahlen müsste und was im Gegensatz dazu die Reisekrankenversicherung kostet. Oder was er an Gepäck mitnimmt und wie hoch der Schaden ohne Reisegepäckversicherung wäre, wenn es verloren ginge. Dann hat der Kunde eine bessere Entscheidungsgrundlage. Die Kunst besteht darin, den Kunden da abzuholen, wo er steht, und herauszufinden, was er wirklich braucht. Schlussendlich liegt die Entscheidung aber immer bei dem Käufer, und ein professioneller Expedient akzeptiert dessen Entscheidungsverantwortung.

Viele Kunden bezahlen die Reise mit ihrer Kreditkarte, die bereits Versicherungen enthält. Wie sollte ich da vorgehen?

Auf jeden Fall sollte man den Kunden auf die Möglichkeiten seiner Kreditkarte ansprechen, das schafft ein Vertrauensverhältnis. Wichtig ist immer, dass es dem Kunden gut geht. Das ist der rote Faden. Man sollte ihm niemals etwas verkaufen, was er nicht braucht, nicht möchte oder was nicht passt. Das wirkt sich langfristig negativ auf die Kundenbeziehung aus.



Reiserücktritt-Vollschutz ohne Selbstbehalt
Im Einzeltarif bezahlt ein 28-Jähriger mit dem Ziel London bei einem Reisepreis von 911 Euro künftig 46 Euro statt bisher 52 Euro. Ersparnis: 6 Euro.



Reiserücktritt-Vollschutz ohne Selbstbehalt
Im Familientarif bezahlen zwei Erwachsene im Alter von 32 und 35 Jahren mit einem Kind und dem Ziel Italien bei einem Reisepreis von 1.303 Euro künftig 75 Euro statt bisher 62 Euro. Das sind 13 Euro mehr.

DIGITALES, RISIKOBASIERTES PRICING VERÄNDERT DIE PRÄMIEN: VIER BEISPIELE VON ALLIANZ PARTNERS



Reiserücktritt-Vollschutz Plus mit Selbstbehalt
Im Familientarif bezahlen zwei Erwachsene im Alter von 42 und 51 Jahren mit zwei Kindern und dem Ziel Griechenland bei einem Reisepreis von 3.100 Euro künftig 148 Euro statt bisher 184 Euro. Ersparnis: 36 Euro.



Komplettschutz ohne Selbstbehalt
Im Einzeltarif bezahlt ein 69-Jähriger mit dem Ziel USA/Florida bei einem Reisepreis von 1.502 Euro künftig 224 Euro statt bisher 207 Euro. Das sind 17 Euro mehr.

REISESCHUTZ WIRD GANZ PERSÖNLICH

Reisen sind so individuell wie die Menschen, die sie buchen. Deshalb wird unser Reiseschutz* jetzt auch ganz individuell. Bald erhält jeder Kunde mit unserem neuen, digitalen Preissystem sein ganz persönliches Angebot.

allianz-reiseversicherung.de

* Tarife für eine Reise

INDIVIDUELL
FAIR
EINFACH

„DAS PRODUKT WIRD SMARTER, NICHT KOMPLIZIERTER“

Allianz Partners plant die Einführung eines risikobasierten Pricings Ende November. TRVL Counter sprach mit Stefan Kirchner, Leiter Vertrieb Touristik, über Vorteile und Gründe für die Umstellung.

Interview Iris Qurin

Herr Kirchner, was war der Anlass, auf digital berechnete, risikobasierte Prämien in der Reiseversicherung umzustellen?

Die Reiseversicherungsprämien haben sich in den letzten zehn Jahren parallel zu den gestiegenen Schadensmeldungen nach oben entwickelt. Die Gründe dafür sind vielfältig, etwa die veränderten Stornostaffeln, politische Entwicklungen in den



STEFAN KIRCHNER
Leiter Vertrieb
Touristik bei Allianz
Partners

Destinationen oder die demografische Entwicklung. Da das Produkt dem Vertriebspartner auskömmliche Provisionen bieten soll, stieg auch der Preis. Man kann den Preis aber nur bis zu einem bestimmten Punkt erhöhen, sonst verliert das Produkt seine Akzeptanz am Markt. Wir sind zu dem Entschluss gekommen, dass wir mit risikogerechteren Prämien diesen Kreislauf durchbrechen können.

Wie funktioniert das? Von welchen Faktoren hängt das Pricing künftig ab und welche Daten legen Sie zugrunde?

Im ersten Schritt werden wir stärker die Destination in den Vordergrund stellen, anfangs Europa und die weltweiten Zielgebiete ohne und mit den USA und Kanada. Das ist im Reisekrankenversicherungsbereich entscheidend. Außerdem fließt das Alter der reisenden Personen deutlich genauer in die Prämienberechnung mit ein. In Zukunft sind weitere Kriterien denkbar, wie zum Beispiel Buchungszeiträume, also Buchungsdatum zu Abreisedatum, oder weitere Regionen. Die Daten stammen aus unserem Reiseversicherungsgeschäft, aus dem gesamten Pool der Schadensfälle. Wir legen dabei keine personenbezogenen Daten zugrunde.

Wird es für Counterprofis künftig komplizierter, Versicherungen zu verkaufen?

Wichtig ist für uns, dass das Produkt smarter wird, aber für den Expedienten nicht komplizierter zu buchen. Bei einer Eingabemaske mit 20 Feldern würde jeder sehr schnell die Lust verlieren, das Produkt zu verkaufen. Hier haben wir versucht, die Balance zu halten: Das Produkt soll für das Risiko, aber auch für den Verkauf passen.

Müssen die Reisebüromitarbeiter dafür geschult werden?

Unsere Key Account Manager und regionalen Verkaufsleiter werden die Vertriebspartner persönlich besuchen und telefonisch informieren. Wir werden das neue Pricing so integrieren, dass die Expedienten in allen gängigen touristischen Buchungssystemen und in unserem eigenen System Agentmax durchgeleitet werden, ohne dass sie Änderungen bemerken. Anders als früher werden sie bei Einzelversicherungen keine Preise mehr sehen. Diese bekommen sie bei der Buchung aus dem System. ■

AUF NUMMER SICHER

Airline- und Veranstalterpleiten wie gerade Thomas Cook machen deutlich, wie wichtig für Pauschalreisende eine entsprechende Versicherung ist, damit sie sicher wieder nach Hause kommen.



Die tragische Pleite des ältesten Reiseveranstalters Thomas Cook ist noch recht frisch und zeigt wieder einmal, wie sinnvoll die gesetzlich vorgeschriebene Reiseinsolvenzversicherung für Pauschalreisen ist. Diese stellt sicher, dass der Reisende geleistete Vorauszahlungen oder, wenn er die Reise bereits angetreten hat, die Rückerstattung für nicht erhaltende Leistungen und die notwendigen Aufwendungen für die Rückreise erhält. Als Beleg einer entsprechenden Reiseinsolvenzversicherung ihres Veranstalters erhalten die Kunden zusammen mit ihren Reiseunterlagen den sogenannten Sicherungsschein.

Einen Schritt weiter geht das duale System QualityPlus (Q+) von der Reisekooperationsallianz Quality Travel Alliance (QTA): Es ist eine Kombination aus auf Kundenwünsche zugeschnittenen Dienstleistungen und einem erweiterten Versicherungsschutz für Pauschalreisen wie auch für Einzelleistungen wie Flüge. Das Konzept kommt an: Im aktuellen Geschäftsjahr hat die QTA nach eigenen Angaben knapp 100.000 Pakete verkauft. „Die Kunden haben vor allem nach den Airline-Pleiten von Versicherungsleistungen profitiert. In den Reisebüros hat auch der Verkauf von Dienstleistungen zu Verdienst-

steigerungen geführt“, erklärt QTA-Sprecher Thomas Bösl. Reisebüros, die Q+ intensiv einsetzten, erhöhten seinen Angaben zufolge ihre Marge erfahrungsgemäß um bis zu zwei Prozent.

Die Kunden erhalten nicht nur den von ihnen gewünschten Service rund um ihre gebuchte Reise, sondern auch zusätzliche Versicherungsleistungen. Bei Pauschalreisen beispielsweise sind die Anreise, die eigene Wohnung gegen Einbruch und der Verlust von Schlüsseln, etwa in der Ferienwohnung, versichert. Bei einer Airline-Pleite erhalten sie das Geld fürs Flugticket zurück. Zahlreiche Ketten, Kooperationen und Veranstalter bieten das Paket inzwischen an. ■



Die Jahres-Reiserücktritt plus

Das entscheidende Teil für einen sorgenfreien Urlaub:

- Ab 31,50 Euro pro Person bei zwei gemeinsam reisenden Personen
- Reisen bis 10.000 Euro versicherbar
- Kein Prämienzuschlag für Familien
- Zwei Personen gelten als Familie
- Natürlich OHNE Selbstbehalt

URV – Mehr geht nicht!

URV

Union Reiseversicherung

Fotos und Illustrationen: iStockphoto; WRE Training für Touristiker; Allianz

Hand in Hand ist ...

... sich seit mehr als 40 Jahren aufeinander verlassen zu können.



Hand in Hand ist ...

HanseMerkur



Seit über 40 Jahren steht die HanseMerkur Reiseversicherung für Sicherheit und Verlässlichkeit beim Reiseschutz rund um die Welt. Wir freuen uns daher sehr und sagen Danke, dass stetig mehr Partner uns vertrauen und die Absicherung ihrer Kunden in unsere Hände legen – Hand in Hand. Diesen Weg wollen wir auch in Zukunft fortsetzen, so dass Sie und Ihre Kunden sich weiterhin rundum auf uns verlassen können. www.hmr.de

STOPOVER



SCHWARM- INTELLIGENZ

DER AUS FLORENZ ...

... stammende Fotograf Filippo Bacci machte die eindrucksvolle Aufnahme von Schwarzspitzen-Riffhaien in den Gewässern der Malediven. Bei der Jagd arbeiten die 1,60 bis 2 Meter großen Tiere im Team und beziehen dabei oft auch andere Haiarten mit ein. Hier wird ein Fischschwarm geschickt geteilt, damit die Beute leichter zu fangen ist. Die Raubfische leben in organisierten Gruppen und sind in flachen Gewässern vor den Küsten des Indischen und Pazifischen Ozeans zu finden. Anders als andere Haiarten kümmert sich das Muttertier nach der Geburt nicht um den Nachwuchs. Die Jungen gehen sofort eigene Wege.

TRAVEL

TRVL COUNTER Morning News. Top informiert.



LIBANON NEU ENTDECKEN

Nach neun Jahren können Studiosus-Gäste das kleine Land mit großer Vergangenheit und spannender Gegenwart in der Saison 2020 wieder erleben. Erster Termin: 7. März 2020. Die Urlauber erkunden mit ihrem Studiosus-Reiseleiter unter anderem den Fischerort Byblos, das Libanongebirge und die letzten Zedernwälder des Landes.

SRI LANKA KOMMT WIEDER

Nach den Anschlägen zu Ostern ist die Nachfrage nach Sri-Lanka-Reisen offenbar wieder gestiegen. Dafür sprechen die Buchungseingänge beim Ayurveda-Spezialisten Fit Reisen. Im August gab es ein Buchungsplus von 20 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Bestätigt wird die Entwicklung auch vom Kölner Marktforschungsunternehmen Trevotrend.



»Reisen in der Kleingruppe werden immer beliebter.«

URY STEINWEC, CHEF VON CEBECO



GEBECO KLEIN GANZ GROSS

24 neue Reisen ergänzen das Kleingruppenreiseangebot von Gebeco. Darunter Reisen ins südliche Afrika, nach Costa Rica, Israel und Usbekistan. Eine 11-tägige Reise führt nach Taschkent, der modernen Hauptstadt des Landes. Weitere neue Ziele: Grönland, Polen, Türkei, Botswana und Simbabwe, La Réunion und Mauritius, die Mongolei, Nordkorea sowie Australien.



HURTIGRUTEN IN HAMBURG

Hamburg wird 2021/2022 Heimathafen von Hurtigruten. Die Reederei baut ihr Angebot mit Abfahrten außerhalb Norwegens aus, nachdem sie das Monopol auf den staatlichen Liniendienst entlang der norwegischen Küste verloren hat.

Foto: Luxury Action; Getty Images/Stockphoto(3); Daniel Klein/Unsplash; Mark Garner/Captivation Studios/Chamäleon; PR



OPTIMIERTES PROGRAMM

Der neue Katalog von Chamäleon ist ein echter Brocken: 102 Wunderwelten-Reisen in mehr als 50 Länder, dazu eine DVD mit fünf Länderfilmen, darunter der Blockbuster „Momente voller Magie: Indien, Nepal und Sri Lanka.“ Ausgeliefert wird das Schwergewicht via Infox wie immer im September, freut sich Vertriebsleiter Hannes Schleicher (links).

15%

RABATT auf den Premiumpreis gewährt Cunard aus dem Programm 2021/2022 bei Buchung bis zum 29. Februar. Mitglieder des World Clubs erhalten das doppelte Bordguthaben.

FÜR CHINA- UND JAPAN-FANS

Die MSC Bellissima wird 2020 im Juni, Juli und August 6- oder 7-Nächte-Kreuzfahrten ab Shanghai anbieten. Bei der 7-Nächte-Route im Juli führt die Reise beispielsweise über Kobe und die Metropole Osaka nach Yokohama, Japans zweitgrößte Stadt, bevor es wieder zurück nach Shanghai geht.



POP-UP-IGLUS

Im April 2020 will der finnische Veranstalter Luxury Adventures zehn beheizbare Glas-Iglus rund um einen arktischen Gletscher aufbauen. Das North Pole Igloos Hotel soll nur einen Monat lang geöffnet haben, da nur dann die Anreise möglich sei, erklärt Gründer Janne Honkanen. Die gläsernen Iglus haben eine eigene Toilette und sind beheizt. Sie können den extremen arktischen Wetterbedingungen mit Temperaturen von minus 45 Grad standhalten. Für den Gästeservice in der Einsamkeit sorgen ein Camp-Manager, ein Naturführer, ein Koch und Sicherheitspersonal. Honkanen will seinen Kunden nach eigenen Aussagen ein außergewöhnliches Nordpol-Erlebnis ermöglichen.

northpoleigloos.com

Kreuzfahrten auf Schienen

An Bord der luxuriösen und nostalgischen Eisenbahnen erleben die Gäste das südliche Afrika in aller Gemütlichkeit. Bei diesen außergewöhnlichen Zugreisen ist der Weg das Ziel.

Text Iris Quirin

Reisen in luxuriösen und nostalgischen Zügen durch das südliche Afrika empfinden viele Urlauber wie eine Kreuzfahrt auf Schienen: Sie begeben sich für eine bestimmte Zeit an Bord und werden dort kulinarisch rundum versorgt. Schon der Weg ist das Ziel. Während ihrer „Landgänge“ – der vielen Stopps entlang der Gleise – lernen sie Land und Leute kennen, gehen auf Safari oder versuchen sich auf einem der vielen Golfplätze. Je nach Budget haben die Bahn-Romantiker die Wahl zwischen den beiden Luxuszügen Pride of Africa von Rovos Rail und dem Blue Train. Oder sie reisen im nostal-

gischen Shongololo Good Hope Express der gehobenen Klasse, der ebenfalls zu Rovos Rail gehört. Der African Explorer, ein weiterer Zug, wird auf seinen geführten Sonderreisen aus Waggons des Shongololo zusammengesetzt.

Am Anfang war der Blue Train

Der erste Luxuszug im südlichen Afrika trug den Namen Blue Train und stammte von seiner saphirblauen Außenhülle. Bereits 1923 setzte ihn die südafrikanische Bahngesellschaft Union Limited zwischen der Gold- und Diamantenstadt Johannesburg und der Hafenstadt Kapstadt ein, von

wo die Schiffe nach England ablegten. Als Luxussafari auf Rädern bietet er heute in acht Wagen Platz für maximal 82 Passagiere. Sie logieren in 36 eleganten De-luxe- oder sechs geräumigeren Luxury-Abteilen und können einen 24-Stunden-Butler-Service in Anspruch nehmen.

Im eleganten Bordrestaurant werden die Gerichte frisch zubereitet und dazu südafrikanische Weine aus der Kapregion gereicht. Währenddessen bahnt sich der Zug mit einer Höchstgeschwindigkeit von 110 Stundenkilometern seinen Weg von Pretoria nach Kapstadt – und umgekehrt.

Luxus auf Schienen

14 Mal schon hat der Blue Train den Titel als luxuriösester Zug Afrikas erhalten. In den Jahren 2009 und 2011 wurde er bei den renommierten World Travel Awards sogar als luxuriösester Zug der Welt ausgezeichnet. Um diesen Titel konkurriert er mit dem Pride of Africa – er gilt derzeit als luxuriösester Zug der Welt.

Der „Stolz von Afrika“ war die Idee des südafrikanischen Unternehmers Rohan Vos. Er sammelte im südlichen Afrika alte Eisenbahnwaggons und Lokomotiven aus den 1920er-Jahren, die er detailgetreu im viktorianischen und edwardianischen Stil renovierte. 1989 hatte er genügend →

DIE LUXUSZÜGE ÜBERQUEREN DIE VICTORIA FALLS BRIDGE UNTERHALB DER VICTORIAFÄLLE.

Einst beauftragt vom Abenteurer Cecil Rhodes, wird überliefert, er habe die Ingenieure angewiesen, die Brücke über den Sambesi dort zu bauen, wo die Züge bei ihrer Passage den Sprühregen der Wassermassen mitbekommen.

Waggons zusammen, sodass er seine Eisenbahngesellschaft Rovos Rail gründete. Ein Jahr später startete der Luxuszug stilecht vom restaurierten historischen Bahnhof Capital Park in Pretoria seine Reise auf der klassischen Strecke nach Kapstadt. Die 36 mit Mahagoni getäfelten Abteile beherbergen maximal je zwei Gäste. Seine 16 Quadratmeter große Royal Suite bietet sogar eine freistehende Badewanne mit Fensterblick. So verpasst der betuchte Gast auch während eines entspannenden Schaumbads keinen traumhaften Ausblick.

Der Afrika-Entdecker

Zu Rovos Rail gehören auch der Nostalgiezug Shongololo Express, der seit 1995 Afrikas Wildnis wie ein langer Tausendfüßler durchquert. Der Gliederfüßler gab dem Zug denn auch seinen Namen. Speziell für geführte Sonderzug-Reisen wandelt sich der Tausendfüßler zum African Explorer, dem afrikanischen Entdecker. Das gehobene Hotel auf Schienen verfügt über Schlafwagenabteile in zwei Kategorien, zwei klimatisierte Restaurantwagen und einen Barwagen. Das Ambiente ist legerer als in den Luxuszügen, die Aussicht auf den Strecken jedoch genauso spektakulär: sei es auf dem Strecken-Klassiker von Kapstadt nach Pretoria oder auf den Sonderfahrten von Kapstadt nach Windhoek in Namibia. Die Reisenden kommen jedenfalls der Landschaft und Natur durch die offene Aussichtsplattform am Ende des Zuges sogar noch näher. ■



OBEN Am Zugende des nostalgischen Shongololo Good Hope Express bietet eine offene Aussichtsplattform freien Blick auf die abwechslungsreiche afrikanische Landschaft. Spezialreisen haben unter anderen die Bahntochter Ameropa sowie DERTour im Angebot.



MITTE Die Luxury-Abteile des Blue Train sind mit elf Quadratmetern recht geräumig. Via WLAN lassen sich Fotos in die Heimat schicken. Buchbar über Ameropa sowie DERTour.



LINKS Der Pride of Africa (links) gilt als der luxuriöseste Zug der Welt. Er gehört wie der Shongololo (rechts) zu Rovos Rail und fährt auf dem einstigen Ost-West-Kupferweg, der gerade für den Personenverkehr freigegeben wurde. Ein Deluxe-Exklusiv-Charter gibt es bei Lernidee Erlebnisreisen.

Buchen Sie Ihre Safari bei uns, bei Ihrem Safarispezialisten Nr. 1.



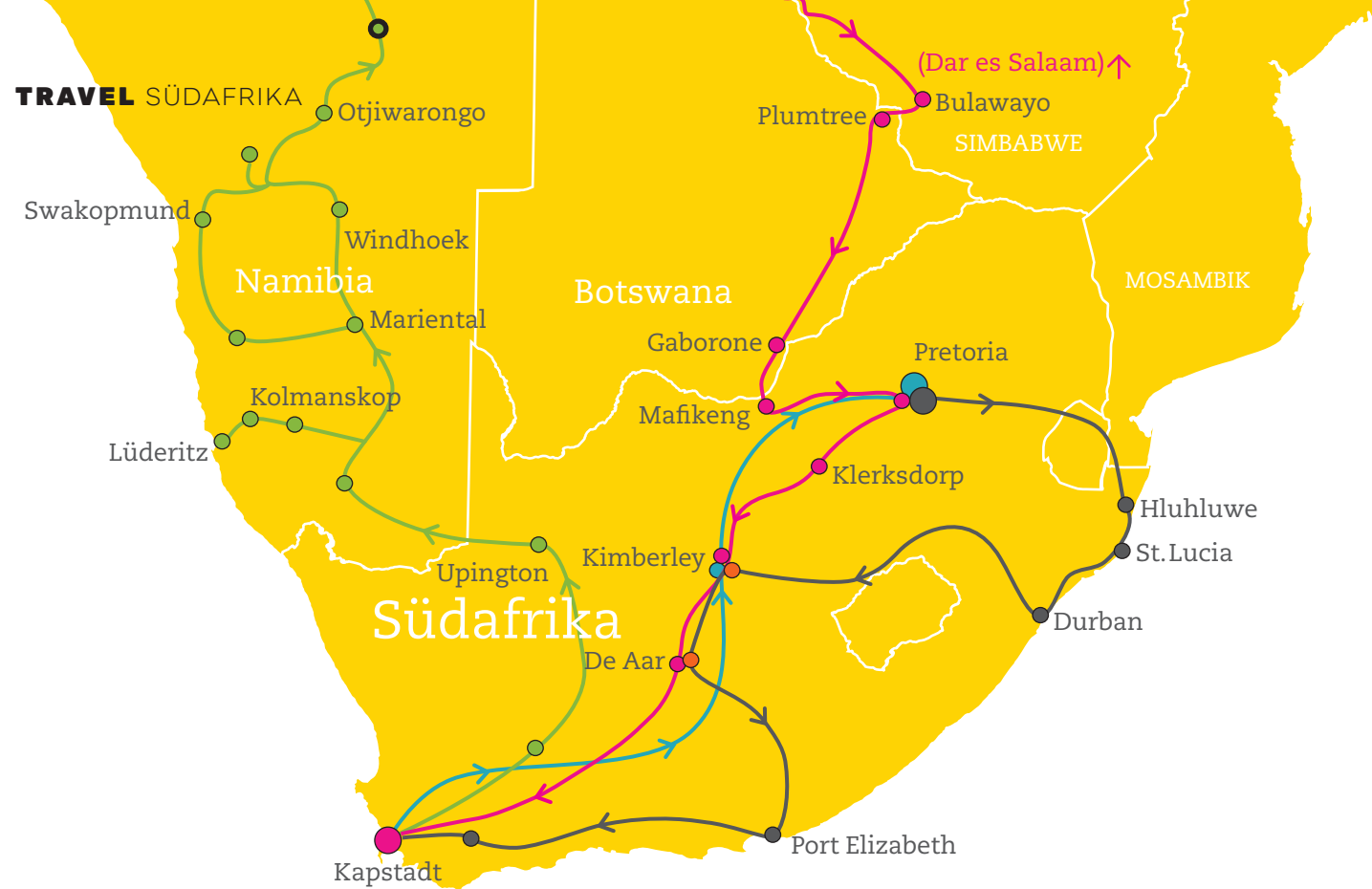
- ☒ Maßgeschneiderte Angebote
- ☒ Individuelle Preisgestaltung
- ☒ Kompetente Beratung
- ☒ Webinare, Fam Trips

...und vieles mehr!

Abendsonne Afrika GmbH
Zur Unteren Mühle 1, D-89290 Buch
Tel.: +49 7343/92998-0
www.abendsonneafrika.de



Fordern Sie unseren
kostenfreien Katalog
„Safaris & Traumstrände“ an:
marketing@abendsonneafrika.de



Afrika auf Schienen entdecken

Reisen in den Luxus- und Nostalgiezügen sollten langfristig, mindestens aber sechs Monate im Voraus gebucht werden.

KAPSTADT – PRETORIA

Blue Train



Das 5-Sterne-Hotel auf Schienen mit 24-Stunden-Butlerservice verdankt seinen Namen den blau gestrichenen Stahlwaggons. Der Luxuszug pendelt traditionell zwischen Kapstadt und Pretoria mit Zwischenstopp in Kimberley. Auf der 1.600 Kilometer langen Strecke ist er drei Tage und zwei Nächte unterwegs. Abendgarderobe ist Pflicht.



TANSANIA – SÜDAFRIKA

Pride of Africa



Der Luxuszug von Rovos Rail schlängelt sich auf einer seiner Strecken 15 Tage rund 6.100 Kilometer vom Indischen Ozean bis zum Atlantik – von Tansania über Sambia, Simbabwe, Botswana bis nach Südafrika. Bei den Stopps wie an den Viktoriafällen oder zur Safari in Gaborone lassen sich Land und Leute erkunden. Abendgarderobe ist angesagt.



PRETORIA – KAPSTADT

Shongololo Good Hope Express



An Bord des modernisierten Nostalgiezuges der gehobenen Klasse, der übersetzt Tausendfüßler heißt, geht es während einer 15-tägigen Sonderzug-Reise von Pretoria nach Kapstadt. Gefahren wird nachts, sodass tagsüber Zeit für Safaris oder Golfpartien bleibt. Der Dresscode ist leger.



KAPSTADT – NAMIBIA

African Explorer



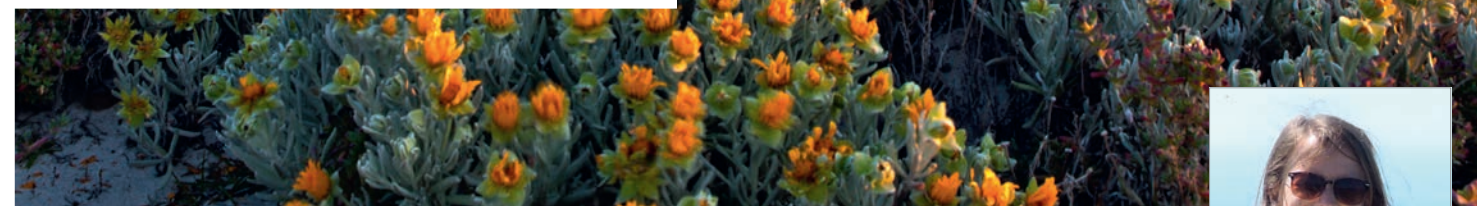
Die 16-tägige geführte Sonderreise mit Waggons des Shongololo geht von Kapstadt zu den höchsten Dünen der Welt nach Namibia sowie zum Etosha-Nationalpark. Reisen- und wandeln auf den Spuren der deutschen Kolonialisten in Lüderitz, Swakopmund und Windhoek. Der Dresscode an Bord ist leger.



Fotos und Illustration: Ameropa(6); Lernideel(3); iStockphoto



Rundreisen mit Aussicht



DER TOUR

Faszinierende Tierbeobachtungen, traumhafte Landschaften, eine Nacht unterm Sternenhimmel oder Begegnungen mit Ureinwohnern. Dazu Unterkünfte, Aktivitäten und spannende Reisen im Mietwagen, Wohnmobil, Kleinflugzeug oder Bus. Mit den kombinierbaren Produkten aus unseren Fernreisekatalogen erfüllen Sie die Reiseträume Ihrer Kunden und bringen Ihr Geschäft voran. Wir unterstützen Sie dabei mit unserem weitreichenden Know-how und den vielfältigen Leistungen rund um den Verkauf.

Afrika · Asien · Australien Neuseeland Südsee · USA · Kanada Alaska
Mexiko Lateinamerika · Orient · Gruppenreisen weltweit



Wertvolles Wissen zum Thema „Rund- und Entdeckerreisen“ erhalten Sie mit unserem Schulungsprogramm DER Touristik Campus. Werden Sie Experte! Anmeldung zum DER Touristik Campus: dertouristik.com/comecloser

Mein Südafrika-Tipp

„Ein absolutes Highlight ist, Südafrika hautnah zu erleben und zwar zu Fuß. Die vielseitige Landschaft mit schönen Ecken zum Verweilen lassen sich besonders gut bei Wanderungen entdecken und nochmal viel intensiver wahrnehmen. Besonders Spaß macht dies natürlich in einer kleinen Gruppe und mit einem guten Reiseleiter, der viele Informationen bereithält. Die Aktivreise „Südafrika Hautnah“ ist genau das Richtige für Naturliebhaber.“

Veronika Hofmann

Product Manager Afrika



Urlaub mit gutem Gewissen

Wer will, findet jede Menge Safari-Camps und Eco-Lodges in Südafrika – von einfach bis edel. Da dürfte für jedes Urlaubsbudget etwas dabei sein.

Text Jean-Marc Göttert

Als Mark and Sarah Tompkins 1997 die weite Steppe der Karoo besuchten, gab es kein Halten mehr. Sie verliebten sich in die schroffe Schönheit der Halbwüste, kauften sich Stück für Stück Land, wo sie über viele Jahre dann das Samara Private Game Reserve schufen.

Nach und nach führten sie Zebras, Elefanten und den fast schon ausgestorbenen Kap-Löwen ein. Über einen Zeitraum von zwei Jahrzehnten wurden ein Dutzend Farmgebiete zusammengefasst, und es entstand ein riesiges, geschütztes Bio-Reservat mit unzähligen einheimischen Sträuchern und Bäumen. Heute gilt Samara mit knapp 1,3 Millionen Hektar als drittgrößtes Öko-Schutzgebiet im südlichen Afrika.

WILD CARD
Wer einige Tage in den Nationalparks verbringen möchte, ist mit den regulären Eintrittsgeldern gut bedient. Wer mehrere Parks besuchen will, besorgt sich eine Wild Card. Sie ist ein Jahr gültig und bietet Zugang zu allen staatlichen Parks in Südafrika. sanparks.org/wild_new/

Samara ist kein Einzelprojekt. Immer öfter engagieren sich Einheimische und Urlauber für den Erhalt des Öko-Systems in der südlichen Halbwüste. Viele Gäste genießen auch die Afrika-Romantik, gehen auf Pirschfahrten und Buschwanderungen und staunen über den klaren Sternenhimmel in der Steppe. Die Unterkunftsarten reichen von preiswerten Safarizelten bis hin zu luxuriösen Eco-Lodges mit Pool. Viele machen bei Öko-Projekten mit, etwa bei der Anpflanzung von einheimischen Spekbooms (Portulacaria Afra), die den Kohlenmonoxidgehalt in der Atmosphäre bis zu zehn Mal effektiver regulieren als beispielsweise Bäume des Amazonas. Schon ein Hektar Spekboom kann bis zu zehn Tonnen Kohlenmonoxid jährlich aufnehmen.

SUNDOWNER in der Wildnis (oben). Gäste der Private Game Reserves genießen exklusiven Service. Höchsten Komfort gibt es zum Beispiel auch im Eco-Luxuslodge Cheetah Plains im nördlichen Sabi Sand Game Reserve (links). Die Privatsuite bietet einen unvergleichlichen Blick auf den Fluss. Das Hochbett in Samara steht einfach mitten in der Karoo (rechts), nachts funkelt die Milchstraße.

Von luxuriös bis bodenständig – vier Eco-Lodges

1 Cheetah Plains Exclusives Houses

Dicht am Kruger Nationalpark im Norden gelegen, bietet das Cheetah Plains Private Game Reserve private Luxuslodges für mindestens vier bis maximal acht Personen.

◆ Jedes der Exclusive Houses ist extrem luxuriös eingerichtet: mit offenem Loungebereich, Wohnzimmer, Dining-Zimmer, Sonnendeck samt beheizbarem Pool und großzügigen Schlafsuiten. Erstmals gibt es drei Elektro-Jeeps für eine emissionsfreie Safari-Fahrt im Busch.

◆ www.cheetahplains.com

2 Samara Private Game Reserve

Mitten in der Halbwüste der großen Karoo gelegen, bietet das Samara Private Game Reserve eine Luxus-Lodge, eine Villa sowie eine Vielzahl von außergewöhnlichen Safari-Ausflügen an.

◆ Der Familienbetrieb engagiert sich seit den Anfängen für die Erhaltung der einzigartigen Natur in der Karoo. Dank einer Stiftung sowie vielen Öko-Projekten werden Tierarten und einheimischen Pflanzensorten sorgsam gepflegt und gehegt.

◆ www.samara.co.za

3 Greenfire Lodges

Ob an der Wildcoast, in den Drakensbergen, in Knysna, Johannesburg oder Kapstadt, die speziellen Greenfire-Lodges bieten die gleiche authentische Ausstattung und bodenständigen Service inmitten der einzigartigen afrikanischen Natur.

◆ Die Greenfire-Kette ist eine kleine, aber feine Herbergskette mit 14 Lodges und beinhaltet ein Zentralgebäude sowie zwölf individuell eingerichtete Chalets. Jedes Zimmern. Paare und Familien, die etwas außerhalb der durchschnittlichen Hotelwelt suchen, werden hier fündig.

◆ greenfire.co.za

4 !Xaus-Lodge in der Kalahari

In der kargen Schönheit der Kalahari-Wüste übernachten Gäste in der !Xaus-Lodge, wo die Nachfahren der San (Buschmänner) ihre Kultur ausgestellt haben.

◆ Die Öko-Lodge befindet sich am Rand des Kgalagadi Transfrontier Parks und beinhaltet ein Zentralgebäude sowie zwölf individuell eingerichtete Chalets. Jedes Häuschen hat sein eigenes Sonnendeck mit Blick auf eine riesige Salzpflanze und ein Wasserloch. Jedes Chalet beherbergt bis zu vier Gäste.

◆ xauslodge.co.za

Kap der guten Vorsätze

Eine kleine, aber wichtige Delegation aus Südafrika war im September in Deutschland, Österreich und der Schweiz auf Tour, um Ideen und Anregungen aufzunehmen.

Text Simone Spohr



Tshifhiwa Tshivhengwa (TBCSA, l.), Sthambiso Diamini (SAT) und David Frost (SATSA, r.) hörten bei den Wünschen aus der Branche genau hin.

Sie waren als eine Art Spähtrupp unterwegs: Die drei Vertreter der südafrikanischen Tourismusbranche wollten aus den deutschsprachigen Quellmärkten möglichst viele Rückmeldungen und Anregungen mit nach Hause nehmen. Tshifhiwa Tshivhengwa, Chef des Tourism Business Council of South Africa (in der TBCSA sind viele touristische Unternehmen im Land zusammengeschlossen) war dabei, ebenso David Frost, Chef von SATSA (Southern Africa Tourism Services Association) als Vertreter der Organisation des Incoming Tourismus. Begleitet wurden sie von Sthambiso Diamini, die als COO von South African Tourism (SAT) stellvertretend für Tourismusministerin Mmamoloko Kubayi-Ngubane dabei war.

Auslöser für die Wissbegier könnten unter anderem die Touristenzahlen aus Deutschland sein. Bis auf den April lagen die Werte im ersten Halbjahr 2019 deutlich unter den Zahlen der Vorjahresmonate. „Wir wollen konkrete Vorschläge für Veränderungen mitbringen“, sagt SATSA-Chef Frost. Und

das Trio bekam viel zu hören – die deutschsprachigen Veranstalter lieferten reichlich Ideen.

Natürlich kam wieder zur Sprache, dass die Visa-Regeln für Kinder unter 18 Jahren vereinfacht werden müssten. „Bei einer Reform der Visa-Regularien muss allerdings auf eine Balance zwischen Erleichterungen für Reisende und den Sicherheitserfordernissen geachtet werden“, gab Sthambiso Diamini von SAT zu bedenken.

Auch oft vorgetragen: Die Vielfalt Südafrikas müsse deutlicher kommuniziert werden. „Fast 70 Prozent buchen über Reiseveranstalter“, wusste Frost. Die meisten Veranstalterrouten konzentrierten sich bislang auf Kapstadt und Umgebung, den Kruger Nationalpark sowie die Garden Route.

Oft blieben neue Produktinformationen bei den Incoming Agenturen vor Ort stecken.

„Inforeisen werden die inländischen Agenten künftig fitter machen“, versicherte der SATSA-Chef. Deren Wissen könne dann auch Reisebüros in Deutschland helfen, für ihre Kunden bessere Reisen zu planen.

Auch für die 36 Prozent Wiederholer gäbe es viel Neues zu entdecken. Immer mehr junge Südafrikaner würden spannende Produkte entwickeln und anbieten: vom Besuch bei Hausbrauereien in den Townships bis hin zu Skateboard-Stadttouren durch Johannesburg.

Die Frage nach der Sicherheit rangiert nach den jüngsten Übergriffen natürlich weit oben. Südafrika will nachjustieren und das Thema offensiver angehen. Pläne für eine Art landesweite Touristenpolizei beziehungsweise Sicherheitsbotschafter gäbe es in einigen Regionen bereits, berichtete Tshivhengwa. Seit dem Frühjahr seien in der Provinz Western Cape und in der Cap Town Community etwa 120 neuer Ordnungskräfte geschult worden.

Die drei haben viel Input mit ans Kap genommen. Bereits auf der kommenden ITB 2020 würden konkrete Änderungen präsentiert, zeigten sie sich überzeugt. Vielleicht liegt ihre Zuversicht darin, dass sie mit tatkräftiger Unterstützung aus der Politik rechnen? Südafrikas Finanzminister Tito Mboweni, Herr über das wichtige Haushaltsbudget, kennt sich im Tourismussektor bestens aus. In den vergangenen Jahren war er Verwaltungsratsvorsitzender des TBCSA. Er sollte daher wissen, worauf es ankommt. ■

Fotos: Cheetah Plains; Samara; PR

Nachhaltigkeit ist unsere DNA.

STECKEN SIE IHR FACE MAL WIEDER IN EIN

Auf dem Sprung, die 100 Millionen-Marke zu knacken, braucht es ungewöhnliche Maßnahmen. Der Zukunfts-Katalog ist da. Der Herzensbrecher. Der Um-den-Verstand-Bringer. Der Ihnen-Kunden-zu-Füßen-Leger. Weil satte 82,4 Millionen von den hundert über den Counter unserer Agenturpartner gehen.

Fairness. Nachhaltigkeit. Durchführungsgarantie. Das ganze Vergnügen auf chamaeleon-reisen.de/agentur

Chamäleon
DIE REISE IHRES LEBENS.

Partnertage voraus, das emotionale Großereignis zur Zukunft des Tourismus'. In 11 Städten unserer Deutschlandtournee. Jetzt anmelden auf chamaeleon-reisen.de/PT20

Die gleiche Melodie in einer anderen Tonart. Für Menschen von 20 bis junggeblieben. Aktiv, nah dran und kein Abenteuer heißt genug. Das ist YOLO. Jetzt kennenlernen auf yolo-reisen.de/agentur

YOLO The journey
of your life.

GORGONIA BEACH RESORT IN MARSA ALAM

Das Eco-Resort liegt an der Grenze zum Nationalpark Wadi el Gemal und legt Wert auf nachhaltigen Tourismus. Priorität haben der Erhalt der Unterwasserwelt und des Korallenriffs an der Küste. Das Hotel arbeitet eng mit Marinebiologin Miriam Tercon zusammen.



DAS LAND AM NIL

Die Gästezahlen in Ägypten sind noch immer recht mau, doch das Land am Nil hat viel zu bieten. Die Veranstalter bauen ihre Programme aus.

Text Jean-Marc Götttert

Studienreiseanbieter wie Gebeco und Studiosus melden für 2019 einen kräftigen Anstieg der Gästezahlen nach Ägypten (rund 120 Prozent). Doch von einem Erstarren des Landes am Nil mag keiner so recht sprechen – zu niedrig sind die absoluten Zahlen im Vergleich zu den Boomzahlen vor 2014.

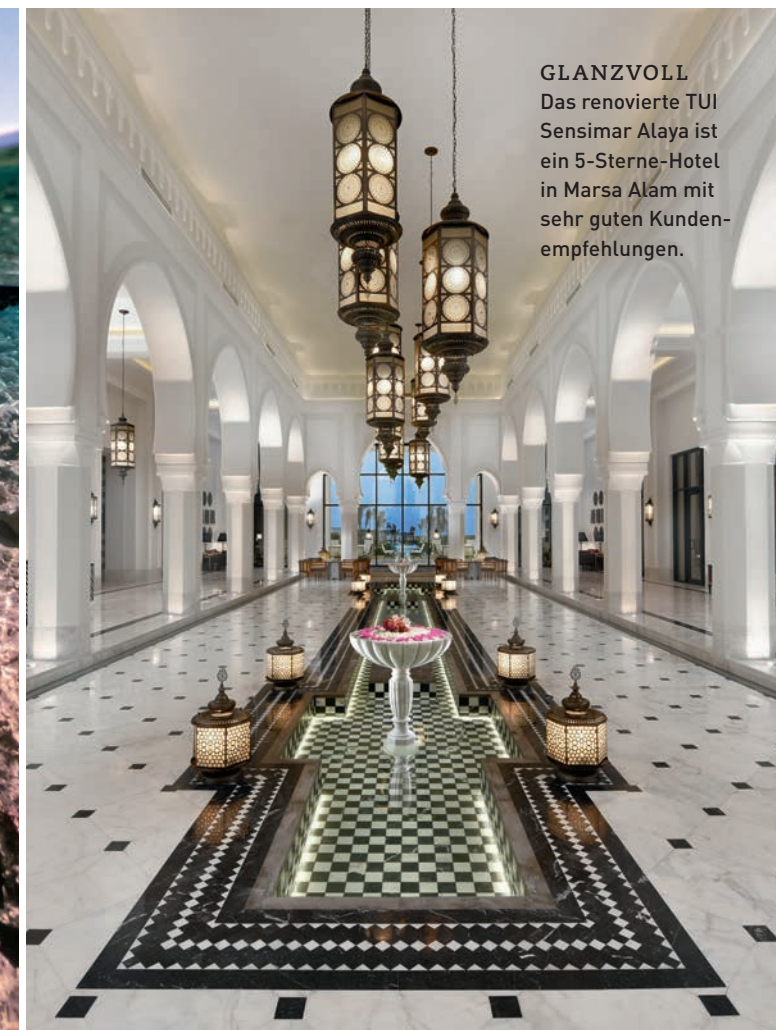
Dennoch steigt das Interesse der Urlauber langsam wieder. Viele neue Hotelprojekte

entstehen zwischen Kairo und den klassischen Urlaubsregionen am Roten Meer und locken mit luxuriöser Ausstattung zu günstigen Preisen. Auch die Veranstalter haben ihre Programme zum Teil kräftig ausgebaut. Und das neue Wahrzeichen Ägyptens, das Grand Egyptian Museum, soll jetzt nach mehrfachen Terminverschiebungen 2020 endlich eröffnet werden. Es ist immerhin das größte archäologische Museum der Welt und wird mehrere zehntausend →



BELIEBTES TAUCHREVIER

Die Korallenbänke am Roten Meer locken jedes Jahr viele Tauchurlauber nach Ägypten.



GLANZVOLL

Das renovierte TUI Sensimar Alaya ist ein 5-Sterne-Hotel in Marsa Alam mit sehr guten Kundenempfehlungen.



DAS NEUE WAHRZEICHEN

Der Grundriss des Grand Egyptian Museums ist wie ein Dreieck geformt, mit einer 800 Meter langen Hauptfassade. Die Gesamtkosten für das Mega-Projekt werden auf 550 Millionen US-Dollar geschätzt. Eröffnung soll im Sommer 2020 sein.

WADI EL GEMAL
heißt übersetzt „Tal der Kamele“. Das Eco-Resort Gorgonia Beach liegt am Rande des gleichnamigen Naturparks.

KLASSIKER
Etwa 240 Kilometer südwestlich von Assuan befinden sich die weltberühmten Tempelanlagen von Abu Simbel. Sie wurden zum Ruhm Ramses II. und zur Erinnerung an dessen Gemahlin Nefertari errichtet. Seit 1979 stehen sie auf der Weltkulturerbeliste der UNESCO.

Exponate der langen ägyptischen Kultur zeigen – von den Pharaonenkönigen bis hin zur griechisch-römischen Zeit. Allein das Areal umfasst 50 Hektar. Künftig werden Touristen, die es zu den mächtigen Bauwerken des Gizeh-Plateaus zieht, auch einen Stopp im GEM einlegen, hofft Museumsdirektor Tarek Tawfik.

Für Studienreisende dürfte das neue Mega-Museum sicher zum Fixpunkt werden. Aber auch die klassische Nilreise bekommt Aufwind: Gebeco etwa hat die klassische Acht-Tage-Kombi Kairo plus Nil-Cruise neu aufgelegt. Studiosus geht 2020 mit einer neuen Smart & Small-Reise mit Nil-Kreuzfahrt und Boutique-Hotel in Kairo sowie einer elftägigen Schiffsreise auf Nil und Nassersee ins Rennen. FTI hat zehn neue Schiffe ins Rundreiseprogramm aufgenommen, darunter traditionelle Dahabeyas. Neu sind eine Rundreise durch das „koptische Ägypten“ und eine Einstiegskreuzfahrt für Neulinge.

Der Kölner Reiseveranstalter 1A Vista Reisen bietet speziell für Ägypten-Kenner die elftägige Nil-Kreuzfahrt „Aton“ an, die zu weniger bekannten Grabstätten und Tempeln führt. Zusätzlich ist ein Wellness-Paket im Reisepreis enthalten.

FIXPUNKTE 2020 Zwei Highlights



SCHATZ

Urlauber können den üppigen Grabschatz des bereits als Teenager verstorbenen Königs Tutanchamun im neuen Museum bestaunen. Die Ausstellung ist einzigartig und wird durch weitere Exponate aus dem Tal der Könige bereichert.

♦ **DAS MUSEUM**
liegt etwa zwei Kilometer von der Nekropole von Gizeh entfernt.



NILTÖRN

Abseits der klassischen Flusskreuzfahrten locken die mit Segeln bestückten Feluken. Die größeren Dahabeyas bieten ein intensiveres und authentisches Fluss-Erlebnis für kleinere Gruppen.

♦ **NIL-SEGELN**
Kreuzfahrten mit Dahabeyas sind bei vielen Veranstaltern im Programm.

Fotos: Manfred Bortoli/Gorgonia Beach Resort(2); iStockphoto(2); heneghan peng architects - GEM; PR



ANZEIGE

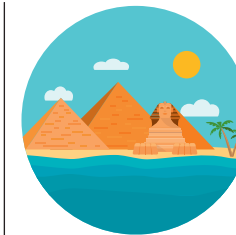


Nilkreuzfahrten: Geschichte fließend erleben

Mit einem neuen Rundreise-Programm von FTI können Gäste das einzigartige antike Erbe Ägyptens wie die Pyramiden von Gizeh oder die Tempelanlagen von Luxor entdecken. Sehenswert ist auch das koptische Viertel in Kairo.

Die FTI hat ihr Angebot für das Winterprogramm 2019/2020 ausgebaut und etabliert sich weiterhin als Marktführer am Roten Meer. Mit insgesamt 33 Flusskreuzfahrtschiffen (zehn sind neu im Programm) sowie Rundreisen für Ägypten-Kenner bietet der Veranstalter Naturliebhabern, Entdeckern und Kulturinteressierten das größte Nilprogramm seiner Geschichte an.

Premiere feiert zum Beispiel die achttägige Rundreise Fayoum. Mit dem Flieger geht es zuerst vom Roten Meer in die Hauptstadt Kairo. Hier können Gäste die Pyramiden von Gizeh sowie die Sphinx entdecken, sicherlich die am meisten bestaunten Sehenswürdigkeiten Ägyptens. In Fayoum verbringen die Reisenden zwei Nächte im Byoum Lakeside Hotel, direkt am Kattara-See. Von hier startet ein Ausflug ins Wadi el Rayan, das für seine außergewöhnlichen weißen Kalksteinformationen bekannt ist. Ein Highlight ist die Jeep-tour über Sand-



Erste Nacht gesichert

Bei den Rundreisen Fayoum, koptisches Ägypten, Cleopatra und Ramses ist jeweils die erste Nacht in einem Hotel in Hurghada im Paket enthalten.

dünen. Zum Schluss des Aufenthaltes geht es per Flieger weiter nach Assuan am Nil. Bei einer kurzen Nilkreuzfahrt erkunden die Gäste auch Esna und Luxor. Am Ende der Rundreise geht es im Flieger wieder zurück nach Hurghada. Im Preis inbegriffen sind alle Ausflugspakete sowie Inlandsflüge.

Für Gäste, die alle Highlights in Kairo und auf dem Nil bereits kennen, legt FTI eine besondere Rundreise auf: das koptische Ägypten. Bei dieser Tour liegt der Fokus auf dem traditionsreichen koptischen Viertel Kairos in Kombination mit den Grabkammern der Pharaonen und einer kurzen Kreuzfahrt auf dem Nil. Auch hier sind Ausflugspakete und Inlandsflüge zwischen Kairo und dem Nil inklusive.

Mit täglichen Flügen von den meisten großen Flughäfen in Deutschland erfolgt die Anreise für deutsche Urlauber nach Hurghada schnell und unkompliziert.

Fotos: iStockphoto/FTI

BESSER FLIEGEN

Mehr Freigepäck, breitere Sitze, größerer Abstand zum Vordermann und besseres Essen: Viele Airlines bieten ihren Passagieren mit der Premium Economy mehr Komfort als in der Economy zu günstigeren Preisen als in der Business Class. Ein Überblick.

Text Iris Quirin

Vor allem auf längeren Flügen schätzen Passagiere breitere Sitze und mehr Beinfreiheit. Eine Reise in der Business Class sprengt jedoch das Budget der meisten Economy-Fluggäste. Dem Wunsch der Passagiere nach mehr Komfort und Service an Bord kommen viele Airlines daher mit der Premium Economy Class entgegen. →



»Meine Kunden sind sehr an Premium Economy interessiert, doch vielen ist der Aufschlag dann doch zu hoch.«

Peter Quiring, Reisebüro Flugbörse, Schwäbisch Gmünd

EXTRA-SERVICE Passagiere bei Eurowings können sich beim Buchen des „BEST-Tarifs“ an ausgewählten Flughäfen die Zeit bis zum Abflug in der Lufthansa-Lounge vertreiben.



AUF MITTEL- UND LANGSTRECKENFLÜGEN der Condor haben die Passagiere der Premium Economy rund 15 Zentimeter mehr Beinfreiheit als in der Economy Class. Ihre Sitze sind ergonomisch geformt und die Rückenlehne lässt sich stärker neigen.

Wie bei den Flugpreisen berechnet sich der Preis der Premium Economy nach Verfügbarkeit, Abflugdatum und Streckenlänge. „Bei Gruppenfernerreisen wird die Premium Economy gerne gebucht“, erklärt Wiebke Thusek, Inhaberin von Wiebke Thusek Reisen in Uetze. Allerdings sollten sich die Interessenten schnell entscheiden: „Kürzlich hatte ich eine Japan-Reise organisiert. Alle Teilnehmerinnen interessierten sich für die Premium Economy Class wegen des höheren Komforts. Doch viele warteten so lange, dass der Preis sich schließlich nahezu verdoppelt hatte“, sagt sie.

Wie preislich befindet sich diese Zwischenklasse auch räumlich zwischen der Business und Economy Class. Die Sitze sind je nach Flugzeugtyp und Airline um bis zu drei Zentimeter breiter. Bei der Lufthansa sorgen eine eigene breite Armlehne an jedem Sitz und eine Mittelkonsole zwischen den Sitzen für mehr Privatsphäre und rund zehn Zentimeter mehr Platz zur Seite. Die Rückenlehne lässt sich weiter nach hinten neigen und der

Sitzabstand ist mit 97 Zentimetern deutlich großzügiger.

Der persönliche Freiraum verdoppelt sich nahezu im Vergleich zur Economy Class. Die stufenlos einstellbare Kopfstütze lässt sich auch seitlich klappen. Höhenverstellbare Fußstützen ab der zweiten Reihe und Beinauflagen mit integrierter Fußstütze in der vorderen Reihe bieten zusätzlichen Komfort.

Der Service ist ebenfalls deutlich besser: An Bord werden die Passagiere mit einem Welcome Drink begrüßt, und am Platz finden sie eine Wasserflasche sowie ein Reiseaccessoires-Kit vor. Die Mahlzeiten stehen auf ansprechenden Menükarten und werden auf Porzellangeschirr serviert.

Das Inflight-Entertainment-Programm können die Fluggäste über den eigenen Touchscreen-Bildschirm im Vordersitz auf einem um mindestens zwei Zoll größeren Monitor als in der Economy Class verfolgen. Über einen USB-Anschluss und eine Steckdose an jedem Platz



»Meist interessieren sich ältere Kunden, die sich mehr Beinfreiheit gönnen wollen, für die Premium Economy Class.«

Melanie Mayer, Inhaberin von Mayer Reiseservice in Schwäbisch Gmünd



»Bei Gruppen-Fernreisen wird die Premium Economy wegen des höheren Komforts gerne gebucht.«

Wiebke Thusek, Inhaberin von Wiebke Thusek Reisen in Uetze

lassen sich auch die eigenen Geräte nutzen.

Noch bequemer soll es auf dem neu entwickelten Sitz werden, den die Lufthansa und die Swiss in der Premium Economy bald einführen: Er ist zehn Zentimeter breiter als ein Economy-Sitz, hat einen 25 Prozent größeren Neigungswinkel und bietet 20 Prozent mehr Sitzabstand als in der Economy Class. Weitere Besonderheit: Da die Sitze in einer Schale verbaut sind, wird der Passagier dahinter nicht eingequetscht, wenn man den Sitz nach hinten neigt. Angeordnet sind die Sitze in einer 2-4-2-Konfiguration.

Die Vorzüge der Zwischenklasse beginnen schon beim Einchecken und Boarding: Bei Condor etwa ist an allen deutschen Flughäfen ein →



PRAKTISCHE DETAILS am Sitz der Lufthansa Premium Economy Class wie ein Wasserflaschenhalter, eine Steckdose und viel Stauraum für persönliche Gegenstände tragen zu einer entspannten und angenehmen Reise bei.



MIT DEN EXPERTEN INS SÜDLICHE AFRIKA

Wir fliegen Sie und Ihre Kunden täglich nonstop und über Nacht von Frankfurt und München nach Johannesburg und von dort aus mit besten Anschlüssen zu den schönsten Destinationen im Südlichen Afrika. Informationen und Buchung unter **Tel. +49 (0) 69 29980320** und **euhelp@flysaa.com**.

SAWUBONA - Willkommen an Bord!



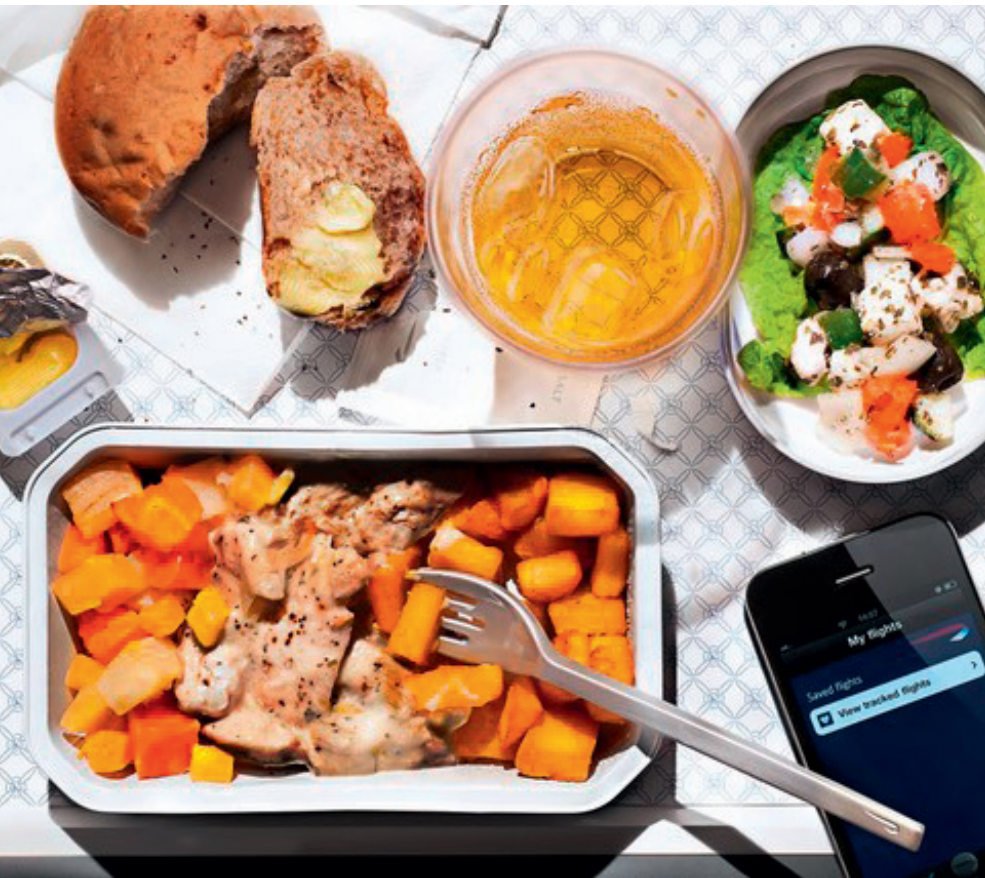
SOUTH AFRICAN AIRWAYS
A STAR ALLIANCE MEMBER



4 STAR AIRLINE
SKYTRAX



UNITED AIRLINES bietet ihre neue Premium-Klasse auf allen Flügen zwischen New York und Frankfurt an (oben). Passagiere der Premium Economy Class „World Traveler Plus“ von British Airways (unten) können unter drei Hauptspeisen wählen.



separater Check-in-Schalter für die Passagiere der Premium Class geöffnet, an dem sie bis zu 90 Minuten vor Abflug einchecken können.

Bei Eurowings nennt sich die Premium-Economy-Klasse „BEST-Tarif“. Die Reisenden profitieren von einem schnelleren Boarding durch die Security Fast Lane und einem für sie reservierten Handgepäckfach an Bord. Bei der Lufthansa können sie gegen einen Aufpreis von 25 Euro vor ihrem Abflug die Annehmlichkeiten vieler Lufthansa Business Lounges genießen. Der Zugang zur Welcome Lounge in Frankfurt ist gegen eine Gebühr von 50 Euro möglich.

Die Angebote der Airlines sind so vielfältig und unterschiedlich, dass bei der Buchung der Rat von Profis unerlässlich ist: „Wer sich zu Hause vorab über die Premium Economy Class informieren möchte, verirrt sich regelrecht in einem Dschungel an Informationen“, stellt Reisebüro-Chefin Wiebke Thusek fest.

Das Interesse an der komfortablen Zwischenklasse ist ganz klar da: „Den meisten Passagieren sind die Economy-Class-Sitze viel zu eng“, klärt Peter Quiring, Inhaber des Reisebüros Flugbörse Peter Quiring aus Schwäbisch Gmünd. Doch die Kosten für die höhere Buchungsklasse schrecken viele ab, stellt er immer wieder fest. „Wer sich für die Premium Economy Class interessiert, sind ältere Kunden die sich mehr Beinfreiheit auf ihren Flügen gönnen wollen“, erklärt Melanie Mayer, Inhaberin von Mayer Reiseservice in Schwäbisch Gmünd.

Auch eine andere Zielgruppe zeigt reges Interesse an der neuen Zwischenklasse: Geschäftsreisende, deren Reiserichtlinien es ihnen nicht gestatten, die Business Class zu buchen. Für sie ist die Premium Economy eine bequeme und gleichzeitig günstige Alternative. ■

Fotos: Getty Images/Stockphoto(3); Sabina Przybyla; PR

PREMIUM ECONOMY CLASS

Drei Fragen zur Klasse zwischen Economy und Business



WAS IST PREMIUM ECONOMY ÜBERHAUPT?

Die Premium Economy ist sowohl preislich als auch vom Komfort und Service her eine Zwischenklasse zwischen der Economy und Business Class. Die Passagiere dürfen mehr Gepäck einchecken und mehr Handgepäck mit an Bord nehmen, haben breitere und bequemere Sitze, besseres Essen sowie meist Vorteile beim Check-in und Boarding.



WANN LOHNT ES SICH, PREMIUM ECONOMY ZU BUCHEN?

Die Premium Economy eignet sich für alle Passagiere, die aufgrund ihrer Größe oder ihres Alters in der Economy unkomfortabel sitzen oder sich auf längeren Reisen mehr Beinfreiheit, bequemere Sitze und einen besseren Service gönnen wollen, ohne dafür die Kosten für die Business Class bezahlen zu müssen.



WO LIEGT DER UNTERSCHIED ZUR ECONOMY UND ZUR BUSINESS CLASS?

- ◆ Beispiel Preis (Lufthansa): LH-Flug von Frankfurt nach New York vom 11. bis 18.12.19: Economy: 450 Euro, Premium Economy: 1.159 Euro, Business: 1.854 Euro.
- ◆ Beispiel Sitzabstand (Condor): Economy: 78,8 Zentimeter, Premium Economy: 93,8 Zentimeter, Business: 180 Zentimeter Liegefläche.
- ◆ Beispiel Gepäck (Eurowings): Economy: 23 Kilo, Premium Economy: zweimal 23 Kilo, Business: zweimal 32 Kilo.



Mit TAP Air Portugal Nordamerikas Freiheit erleben.

Beste Verbindungen über Lissabon nach New York City, Boston, Miami, Chicago, San Francisco, Washington und Toronto.



LESEN, HÖREN, ERLEBEN

Die Empfehlungen der Redaktion: Bücher, Blogs und Podcasts im Oktober.



SCHÖNES WOCHENENDE
Jedes Wochenende im Jahr auf einem Kurztrip unterwegs sein. Das Buch präsentiert eine bunte Mischung europäischer Traumziele – passend zu jeder Jahreszeit. Mit Anregungen für Kultur und Genuss inklusive Adressen und Infos. 312 Seiten, 20 Euro.



MIT ANDEREN AUGEN HÖREN
Erik Lorenz ist ein echter Globetrotter. In seinen Reise-Podcasts erzählt er von den Schönheiten der Erde. Er spricht auch mit Forschern, Abenteurern und Dokumentarfilmern. Spannend, anrührend, aufrüttelnd und einfach hörens-wert. weltwatch.de

WANDERN EINMAL ANDERS
Das Haus gepfändet, die Zukunft ungewiss: Raynor Winn und ihr Ehemann stehen vor dem Nichts. Auf einer Wanderung entlang der Küste Südenglands schöpfen sie Hoffnung. Ein Reisebericht voller Menschlichkeit. 336 Seiten, 15 Euro.



MERIAN LIVE! KREUZFAHRT
Beim Landgang nimmt man den kleinen Reiseführer gerne mit. Übersichtlich sind Sehenswürdigkeiten, Restaurants und Einkaufs-Tipps aufbereitet. Die Taschenbuchreihe gibt es für viele Kreuzfahrtrouten. Taschenbuch, 13 Euro.

TRVL COUNTER TIPP



ZWISCHEN RUINEN UND REGENWALD
Spontan reist Jennifer McCann alleine nach Bolivien und Peru – das Studium beendet, doch ohne klare Idee, was sie vom Leben will. Unterwegs trifft sie Menschen, die aus ihrem Leben erzählen und Einblicke in ihr Leben geben. Jennifer erzählt von Sehenswürdigkeiten, die flüchtig sind, und von kurzen Momenten, die lange nachhallen. Vollfarbig mit Fotos und Karten, 22 Euro.

VOM GLÜCK DES CUTEN BUCHES

Drei Fragen an Reisedepeschen-Gründer Johannes Klaus

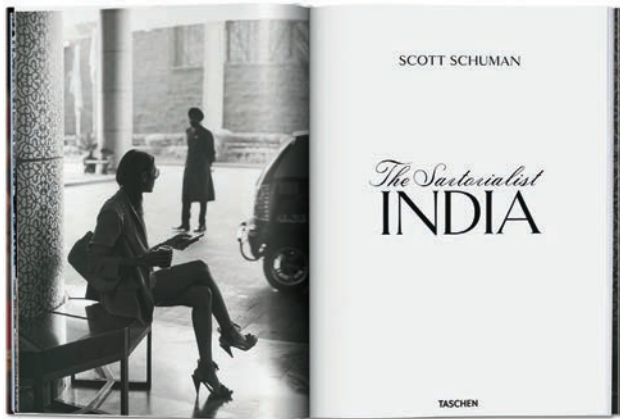
Wie lässt sich Fernweh auf Papier transportieren?
Bei einem Thema wie Reisen, dass so sehr mit positiven, intensiven Gefühlen verknüpft ist, muss man dem Leser ein stimmiges Gesamterlebnis bieten: ein einladendes, raumgebendes Layout mit viel Liebe zum Detail und eine hochwertige Ausstattung der Bücher, denn nicht nur das Auge, sondern auch die Haptik spielt eine Rolle. Die Kombination erzeugt ein Wohlfühlgefühl: Es ist Zeit zu entspannen, den Alltag loszulassen und die Reise zu beginnen.

Das hört sich sehr nach Traumwelt an, oder?
Wir wollen die Welt jedenfalls nicht als Postkarten-idylle abbilden: das gibt es zur Genüge. Der Leser soll einen inspirierenden, aber nicht überzogenen Eindruck von der Schönheit der Welt erhalten.

Was stellen Sie auf der Buchmesse vor?
Wir freuen uns sehr auf den neuen Food & Travel Talk im Gourmet Salon (16. Oktober, 15 bis 16 Uhr). Das Thema: „Storytelling, aber richtig. Food- und Travel-Blogger verraten ihre Tipps. Welcher Content funktioniert auf Instagram, YouTube, Blog oder Podcast? Expertinnen und Experten geben Auskunft.“



DAS VERLEGERTEAM
Die haptische Schönheit eines Buchs ist Teil seiner Botschaft, glauben Johannes Klaus und Marianna Hillmer, die 2018 den Reisedepeschen Verlag gegründet haben. Sie sind auf der Buchmesse in Frankfurt (16.–20. Okt.) anzutreffen.



SINNESRAUSCH IN INDIEN
Der amerikanische Fotograf und Blogger Scott Schuman alias „The Sartorialist“ fängt den ungezügelten, originellen Stil Indiens auf Märkten, Musikfestivals und Straßen in Delhi, Jaipur, Chennai und Mumbai ein. Ein farbenfroher Sinnesrausch. 300 Seiten, 60 Euro.



FÜR KULTURFANS
Die Reisebildbände von Lonely Planet entführen uns an Orte, die man häufig vergeblich sucht: zu skurrilen sowjetischen Denkmälern in Bulgarien, zu Musikfestivals im australischen Adelaide oder zu Graffiti-Kunst in Athen. Dazu: Restaurant-Tipps sowie Hinweise auf Events. 320 Seiten, 27 Euro.



MOIN, MOIN!
Aus dem Magazinverlag Monocle in London und bei gestalten in Berlin erhältlich sind die liebevoll gestalteten Reiseführer mit dem auffällig schwarzen Buchdeckel. Die handliche Buchserie stellt europäische Städte wie Hamburg und Helsinki vor. Inklusive viele Tipps und Infos. 148 Seiten, 18 Euro.

WORK & LIFE

TRVL COUNTER Morning News. Top informiert.



MARRAKESCH

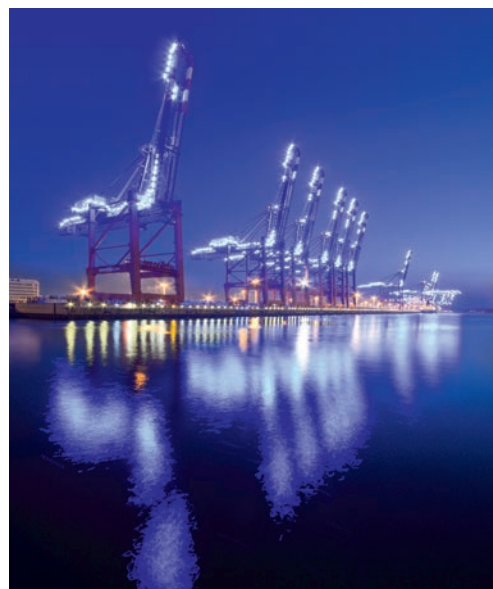
Am 1. Dezember 2019 öffnet das Luxusresort The Oberoi Marrakech seine Pforten. Die Architektur ist inspiriert durch die Medersa Ben Youssef, ein weltberühmtes Denkmal in Marrakesch, das im 14. Jahrhundert erbaut wurde. The Oberoi bietet 84 luxuriös ausgestattete Zimmer, Suiten und Villen und besticht durch die weltweit bekannte Servicequalität der Oberoi Group.



KLEIN UND FEIN

Gut betuchte Gäste von airtours warten auf sechs neue Schiffe, die 2020 ihren Dienst antreten werden. „Der Trend geht zunehmend zu kleinen und feinen Schiffen, die weniger als 350 Passagiere fassen“, weiß Steffen Boehnke von airtours. „Sie setzen Maßstäbe bei Service und Design.“

ICH WAR EINE KAPSEL! Der Schweizer Edelfeststoffhersteller Caran d'Ache präsentiert eine limitierte 849-Stift-Edition aus recycelten Aluminiumkapseln von Nespresso. Die haptisch schönen Schreibgeräte sind mit einer besonders robusten und langlebigen Legierung versehen.



MSC IN BLAU

Vom 6. bis 10. November wird die MSC Grandiosa in eine spektakuläre Installation des renommierten Hamburger Lichtkünstlers Michael Batz eingebunden. „Blue Nights“ taucht Sehenswürdigkeiten im Hamburger Hafen für fünf Tage in blaues Licht.



SILVESTER-TOUR

Erlebnisreisen-Spezialist ASI Reisen hat 50 neue Silvesterreisen zusammengestellt. Für diese Touren gilt das bewährte Provisionsmodell. Beim erfolgreichen Verkauf der bisherigen Outdoor-Reisen gibt es je nach Umsatzstaffel eine rückwirkende Superprovision von bis zu vier Prozent.

Fotos: Debashis Biswas/Unsplash; iStockphoto(2); PR



INDIEN ZUM HALBEN PREIS

Gebeco bietet Expedienten auf ausgewählte Indienreisen ab sofort eine Ermäßigung von 50 Prozent im Doppelzimmer inklusive Flug. Eine Begleitperson erhält eine Ermäßigung von 20 Prozent bei Unterbringung im gemeinsamen Doppelzimmer. Die Pep-Preise gelten für die Reisen „Indien – Erlebnis Rajasthan“, „Maharajas, Tempel und Paläste“ sowie „Begegnungen in Südindien“. Termine gibt es je nach Reise bis Herbst 2020. Expedienten, die nach Indien reisen möchten, können im Gebeco Extranet einen Antrag herunterladen und diesen vollständig ausgefüllt an vertrieb@gebeco.de schicken.



SINGAPUR GRÜSST Lena Bodewein, Holger Senzel und Sohn Jonny sind als Podcast-Dreamteam (NDR) für den deutschen Radiopreis nominiert worden. ndr.de/info/podcast4364.xml

SERVICE FÜR HUNDE

Hundebesitzer, die nicht ohne ihre Lieb-linge verreisen wollen, müssen bei der Urlaubsplanung viele Ziele aufgeben. Im japanischen Setouchi dagegen empfängt das Hotel Shiroyama Terrace Tsuyama Bettei kleine bis mittelgroße Hunde und ihre Besitzer mit außergewöhnlichem Service auf einer eigenen Etage.

GESUNDE KOST

Deutschlands beliebtester Ferienflieger Condor bietet ab sofort auf allen Kurz- und Mittelstreckenflügen neue Bordsnacks an. Ab vier Euro stehen Berry Smoothies, eine Mezete-Box und eine Natur Break Bowl zur Verfügung. Die Box etwa umfasst Hummus, einen Tomaten-Dip, Pita-Chips sowie Baklava mit Walnüssen und Sesamkekse.

60%

ZUWACHS BEI TUI VILLAS

Urlaub in einem Ferienhaus in Deutschland ist gefragt. Die heißen Sommer haben die Lust der Urlauber aufs eigene Land angekurbelt.



TEA-TIME!

Diese moderne Teekanne aus dem Hause Stelton trägt einen Holzgriff aus Gummibaum an der Seite, die dem schwarzen Steinzeug eine gewisse Natürlichkeit und Schlichtheit verleiht.

TRIFF DEN TON

Der Ton macht die Musik, sagt ein Sprichwort. Ob hoch oder tief, schrill oder sonor – in Kundengesprächen spielt die Stimme eine wichtige Rolle dabei, wie man wahrgenommen wird. Worauf wir achten müssen, um den richtigen Ton zu treffen.

Text Iris Quirin



Viele Counter-Mitarbeiter haben sicher schon einmal Situationen wie diese erlebt: Der Kunde ist verärgert, und er macht keinen Hehl daraus. Klar, dass es den meisten schwerfällt, hier die Ruhe zu bewahren. Je nach Charakter gehen die einen innerlich in Deckung und machen sich auch körperlich durch eine gebeugte Haltung kleiner. Die anderen sind sauer und versuchen trotzdem, freundlich auf den Kunden einzugehen. Doch ihre Stimme verrät ihre innere Anspannung: Sie wird entweder leise und brüchig oder zu hoch und piepsig, weil man ausgesprochen freundlich sein will.

Mehr Volumen entwickeln

„Der Zaubertrick für eine feste, angenehme Stimme heißt loslassen!“, erklärt Natascha Maria Dohmen, Atem- und Stimmlehrerin in Hamburg. Das heißt, erst ausatmen, dann die Bauchdecke entspannen und tief in den Bauch einatmen. „Wenn man die Bauchdecke locker lässt, sind meist auch die Kiefergelenke locker – und umgekehrt“, sagt die Expertin. „Die Stimme kann mehr Volumen entwickeln, und wir lassen uns nicht so leicht aus der Ruhe bringen.“ Außerdem immer wieder versuchen, körperlich in offener Haltung zu bleiben. Also sich aufrichten und groß machen! Wenn der Kunde aggressiv reagiert, kann man ihn etwa fragen: „Ich nehme wahr, dass Sie sich geärgert haben. Darf ich fragen, warum?“ „Diese Fragehaltung hilft dabei, die Gefühle des Kunden nicht persönlich zu nehmen und Abstand zu halten. Das verhindert auch eine Änderung der Stimmlage und unterstreicht die Professionalität“, rät Isabel Binder, Sprech- und Kommunikationstrainerin in Frankfurt.

Stimme ist Persönlichkeit

Klar ist: Von der Stimme schließt man auf die Persönlichkeit und schreibt dem Menschen gewisse Charaktereigenschaften zu. Eine tiefe Stimme strahlt zum Beispiel Ruhe und Integrität aus. Ein hoher, schriller Stimmklang ist für die meisten sehr unangenehm. Manche Frauen wirken gerade am Telefon kindlich durch einen zu hellen Stimmklang. Das ist besonders ungünstig, weil am Telefon ohne den persönlichen Kontakt die Stimme die Visitenkarte des Gegenübers ist. Aber auch im persönlichen Kontakt ist die Stimme das A und O.



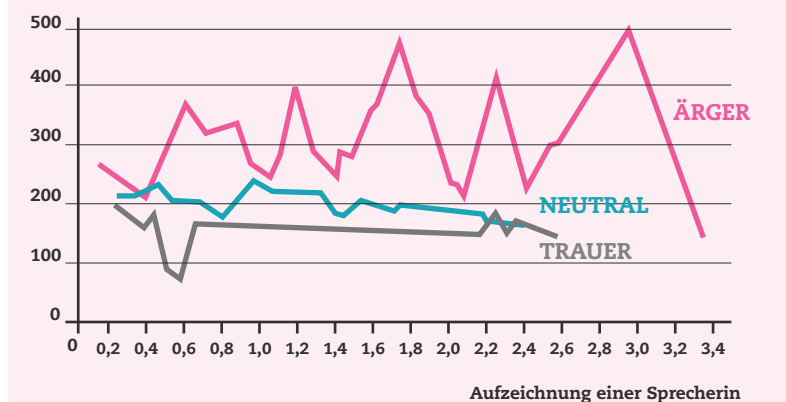
»Ein gutes Aufwärmtraining für die Stimme sind die sogenannten Vitallaute. Sie entstehen, wenn man gähnt, summt, brummt, singt oder gähnt.«

ISABEL BINDER, SPRECH- UND KOMMUNIKATIONS-TRAINERIN IN FRANKFURT

Die Stimm Lage ist teils angeboren, teils angewöhnt. Sprechtrainerin Binder erklärt den Hintergrund: „Frauen haben in der Regel kürzere Stimmbänder als Männer, und die geben einen höheren Ton ab. Ein langes Stimmband einen tieferen Ton.“ Dazu kommt, dass sich bei Anspannung Druck auf den Kehlkopf aufbaut. Die Stimmbänder ziehen sich zusammen, die Stimme rutscht in eine noch höhere Lage. Die Haltung spielt übrigens bei der Stimme eine maßgebliche Rolle: Die Stimmbänder liegen im Inneren des Kehlkopfs, an dem rund 60 Muskeln und Sehnen hängen. „Wenn ich die Schultern hochziehe oder eine verspannte Halswirbelsäule habe, wird sofort am Kehlkopf gezogen. Dadurch verändert sich der Stimmklang. Die Stimme klingt gequetscht oder belegt“, sagt Binder. Es hilft, sich vor jedem Kundengespräch →

Grundfrequenzen in Hertz

Quelle: Apotheken Umschau 2019



STIMMUNG UND STIMME hängen eng zusammen: Bei Ärger wird die Stimme laut und geht hoch, bei Trauer klingt sie leise und tief.



»Sprechen ist so selbstverständlich wie Autofahren. Erst wenn sie nicht mehr funktioniert, macht man sich Gedanken um die Stimme.«

SABINE F. GUTZEIT,
LOGOPÄDIN UND RATGEBER-AUTORIN
IN KIPPENBERG-BIBERG

„in Stimmung“ zu bringen, also Haltung annehmen und die Stimme aufwärmen. Gähnen, Summen, Brummen oder Singen sind probate Mittel.

Unterbewusst hören

Manchmal ist nicht nur das Gesagte, sondern die Stimme selbst der Grund, warum ein Kunde sich nicht wohlfühlt. „Oft entwickeln Kunden beim Hören einer zu hohen, zu harten oder auch unsicher klingenden Stimme unbewusst eine ablehnende Haltung“, sagt Dohmen. „Die Kunden merken es manchmal vielleicht gar nicht, sondern finden die Person unangenehm.“

Grund genug, sich die eigene Stimme einmal anzuhören oder eine Vertrauensperson nach ihrer Meinung zu fragen. „Bei unangenehmen und piepsigen Stimmen finde ich es wichtig und richtig, wenn die Führungskraft eine Mitarbeiterin respektvoll auf ihre piepsige Stimme anspricht. Etwa so: Sie sprechen ein bisschen hoch, wollen Sie nicht einmal daran arbeiten?“, sagt Dohmen. „Frauen ziehen sich schön an und achten auf ihr Äußeres. Aber wer trainiert schon seine Stimme?“, wundert sie sich immer wieder. „Die Stimme ist wie ein Auto, dass immer wieder gepflegt werden muss“, erklärt auch Stimmexpertin Sabine Gutzeit. „Mit gezieltem Training lässt sich vieles herausholen!“ ■



»Von der inneren Haltung hängt es ab, ob die Stimme resonanzvoller, weicher und wärmer rüberkommt.«

NATASCHA MARIA DOHMEN,
ATEM-, SPRECH- UND STIMMLEHRERIN
AUS HAMBURG.



BUCHTIPP

Auf 60 Karten gibt Sabine Gutzeit praktische Tipps und zeigt Übungen, wie jeder seine Stimme auf Vordermann bringen kann. Den Stimmapparat vergleicht sie mit einem Auto, das gut geölt und gepflegt perfekt in Fahrt bleiben kann. Verlagsgruppe Beltz, 30 Euro.

Wichtiges Werkzeug in der Beratung

Vier Tipps von Logopädin Sabine Gutzeit

1 Die mittlere Sprechstimmlage finden
Frauen liegen oft mit ihrer Stimme sehr hoch, gerade wenn sie freundlich sein wollen. Auf Dauer ist das aber für die Stimme sehr anstrengend. Die Kunden sind schon mit einem Lächeln zufrieden, und die mittlere Sprechstimmlage ist wesentlich angenehmer und überzeugender. Die findet man, wenn man automatisch am Satzende mit der Stimme runtergeht, also einen Punkt macht. Der Kehlkopf hat dann die richtige Position für einen angenehmen Tonfall.

2 Richtig atmen und entspannen
Vielsprecher nutzen oft die Nase zu wenig als Filter, sie atmen primär durch den Mund. Sinnvoll ist es, bei Punkt und Pause die Lippen zu schließen und durch die Nase einzuatmen. In Stresssituationen bei Beratungsgesprächen hilft es, erst einmal auszuatmen und in Ruhe durch die Nase in den Bauch einzuatmen, bevor man reagiert. Dabei sollte man darauf achten, dass man nicht schnaubt und das Atmen genervt klingt.

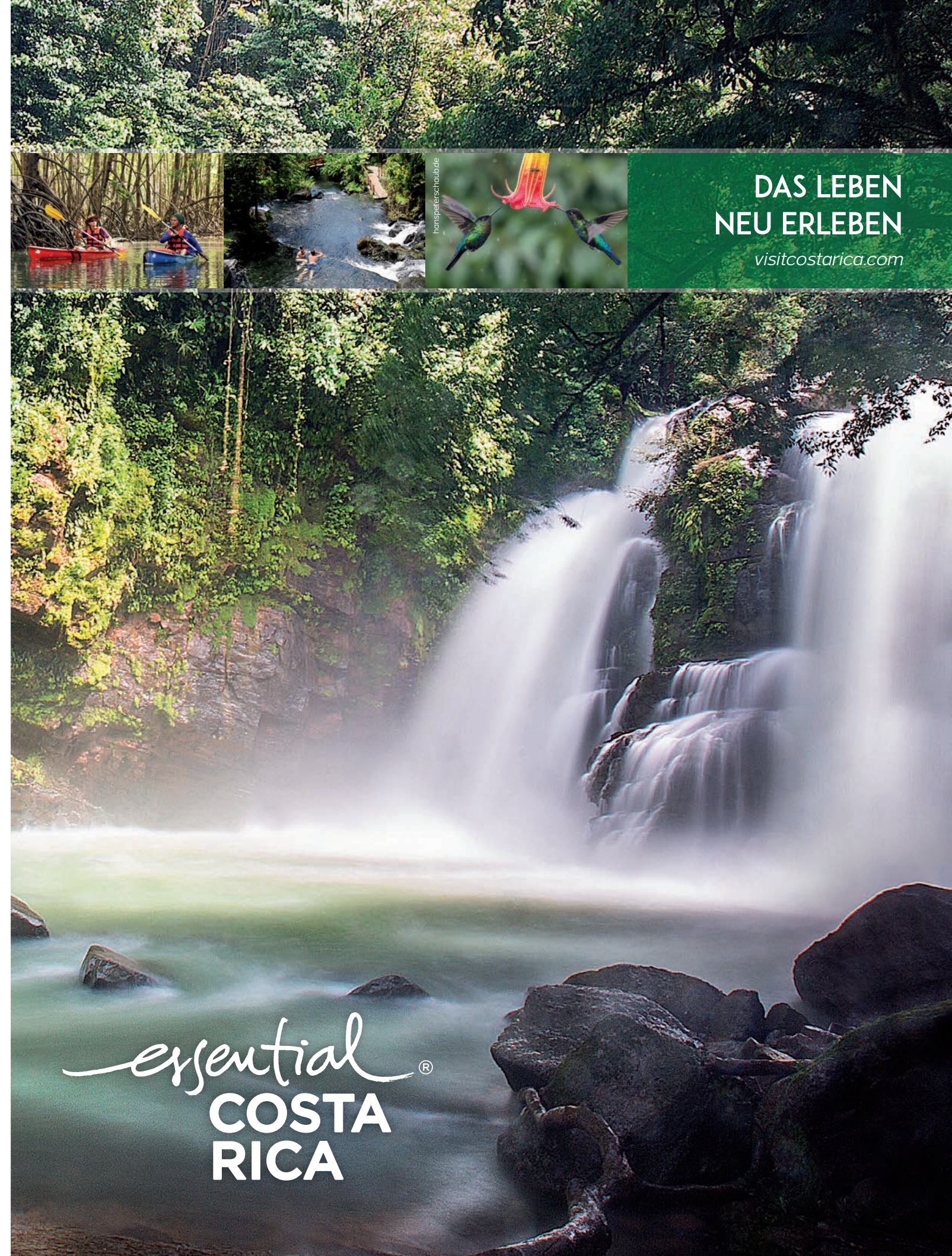
3 Husten und trinken statt räuspern
Räuspern bringt viel Spannung und Reibung in den Stimmapparat. Besser ein entspanntes „Mmh“ sagen, einen Schluck trinken oder kurz husten. Die Stimme muss den ganzen Tag über geölt werden: mit Wasser, ungesüßten Schorlen, Salbei-Tee oder heißem Ingwerwasser. Zuckerhaltige Getränke trocknen die Schleimhäute aus und führen zu einem Kratzen im Hals.

4 Aufrechte Haltung einnehmen
Oft ist der Hals vor dem Computer oder im Kundengespräch weit nach vorne geneigt, dadurch bekommt der Kehlkopf von hinten Druck, was oft einen Räusperzwang auslöst. Deshalb öfter Hals und Kopf bewusst aufrichten und wenn möglich nach jedem Kundengespräch ausgiebig dehnen und strecken.

SABINE GUTZEIT

Die langjährige Logopädin und Kommunikationstrainerin hat mehrere Ratgeber zum Trainieren und überzeugenden Einsatz der Stimme verfasst.

Fotos und Illustrationen: Getty Images/Stockphoto; Barbara von Woellwarth; Elisabeth Pfahler-Scharf; Karl Hoffmann; PR



DAS LEBEN
NEU ERLEBEN

visitcostarica.com

essential[®]
COSTA
RICA



Was macht eigentlich eine ...

WALDBADEMEISTERIN?

Sie taucht in den Wald ein und lehrt die Kunst der Entschleunigung.

Den Begriff Waldbaden prägte der Leiter der japanischen Forstverwaltung Tomohide Akiyama 1982. Professor Yoshifumi Miyazaki führte 1990 erste Experimente zu den physiologischen Auswirkungen des Waldbadens durch. Seit 2000 lässt sich die positive Wirkung auf das vegetative Nervensystem messen. Seit 2012 gibt es den Forschungszweig „Waldmedizin“ in Japan.

WAS UMFASST EIGENTLICH DIE AUSBILDUNG ZUR ZERTIFIZIERTEN WALDBADEMEISTERIN?

- Die dreiteilige Ausbildung umfasst Theorie, Exkursionen und Praxisübungen.
- Zu Beginn steht ein Einführungsseminar, in dem ein Förster Waldwissen vermittelt.
- In vier weiteren Ausbildungstagen lernen die Teilnehmer unter anderem Regeln über das Verhalten in der Natur.
- Sie lernen unter anderem die Baumarten und ihre heilende Wirkung sowie ätherische Öle und Düfte des Waldes kennen.
- Sie erlernen praktische Übungen zur Körperwahrnehmung und trainieren ihre fünf Sinne.
- Wissenschaftliche Grundlagen zu Themen wie „Was regt das Immunsystem an?“ runden die Ausbildung ab.



FÜR WEN EIGNET SICH DIE AUSBILDUNG?

- ✧ Menschen, die andere unterstützen wollen, durch die Natur zu entschleunigen.
- ✧ Trainer in der Gesundheitsvorsorge, Kurverwaltungen und präventiven Berufen.
- ✧ Lehrende in den Bereichen Yoga, Meditation, autogenes Training und Entspannung.

11,4

MILLIONEN HEKTAR und damit rund ein Drittel der Gesamtfläche Deutschlands ist von Wald bedeckt. Damit ist Deutschland das walddreichste Land Mitteleuropas. Die Zahl ist gewaltig: Im deutschen Wald stehen aktuell rund 90 Milliarden Bäume, das sind rund 1.000 Bäume pro Einwohner.



DREI FRAGEN AN ...

Angelika Wolter (42), zertifizierte Waldbademeisterin im Hotel Landhaus Bärenmühle, Ellershausen.

Welche Ausbildung mussten Sie für diesen Beruf vorweisen?

Ich bin gelernte Schmerzphysiotherapeutin im Romantik Hotel Landhaus Bärenmühle. Schon bevor der Hype um das Waldbaden aufkam, ging ich mit meinen Patienten raus in die Natur. Wir nannten es damals allerdings „Dr. Draußen“. Für die offizielle Bezeichnung einer Waldbademeisterin benötigt man allerdings ein Zertifikat. Also habe ich eine entsprechende dreiteilige Ausbildung mit Theorie, Exkursionen und Praxisübungen absolviert.

Warum haben Sie diese Qualifikation gewählt?

Ich wollte mehr in der Natur machen und auch anderen diese wieder näherbringen. Es geht darum, Loslassen, Aufmerksamkeit und Achtsamkeit wieder zu erlernen. Im Wald nehmen wir besondere Gerüche und Eindrücke auf. Im Landhaus Bärenmühle, das praktisch mitten im Wald liegt, setzen wir dann noch etwas auf das Waldbaden drauf, etwa mit einem Waldessen oder einer Waldmassage draußen in der Natur.

Was bereitet Ihnen am meisten Freude an Ihrem Beruf?

Dass ich mit den Gästen in der Natur bin, die Ruhe genieße und merke, dass es den Gästen guttut. Ich entschleunige die Leute richtiggehend. ■

Foto: Privat Illustrationen: Melike Maryam Özdi

MEHR VON TRVL COUNTER:

Follow us. Like us. Join us.



Magazin



Website



Newsletter



Social Media



E-Learnig

TRVLCOUNTER

Das Portal für Reiseprofis

www.trvlcounter.de

Foto: iStockphoto

E-ZONE

TRVL COUNTER Morning News. Top informiert.

CUYANA BESSER KENNEN

Die Guyana Tourism Authority bietet ein neues Webinar zum „Land der vielen Wasser“ an. Die halbstündige Online-Veranstaltung findet am Mittwoch, 16. Oktober, ab 9 Uhr statt. Anmeldungen: travelmarketing.de/guyana/webinarregistrierung.html



VOLOCOPTER-TEST

Die gemeinnützige ADAC Luftrettung ist die weltweit erste Luftrettungsorganisation, die den Einsatz von bemannten Multikoptern im Rettungsdienst testet. Multikopter sind neuartige, senkrecht startende Fluggeräte mit mehreren elektrisch angetriebenen Rotoren. Ziel des Forschungsprojektes ist es, den Arzt schneller als im Notarzteinsatzfahrzeug zum Patienten zu bringen, um so die Versorgung zu verbessern und Leben zu retten.

ALEXA AN BORD

Der US-amerikanische Hersteller Fitbit präsentiert mit der Versa 2 eine Smartwatch mit Sprachsteuerung für Alexa an Bord. Sie misst unter anderem auch Herzschlag und Schlafrhythmus, ist zudem wasserdicht und schwimmtauglich. Preis: 230 Euro.



Fotos: Robert Hörnig/Meravando(2); iStockphoto; ADAC/OlafTiedje; PR



SCHAU MIR IN DIE AUGEN

Emirates hat als erste Fluggesellschaft außerhalb Amerikas von der U.S. Customs Border Protection (CBP) die Genehmigung für biometrisches Boarding erhalten. Für Flüge von Dubai zu einem der zwölf Emirates-Ziele in den USA können Passagiere nun an den Abfluggates Gesichtserkennungstechnologie nutzen, was die Zeit für die Identitätsprüfung auf weniger als zwei Sekunden reduziert.



DREI NEUE BEIM VIR

Drei neue Start-ups ergänzen ab sofort das Start-up Cluster im VIR: virtualpro360 aus Solingen, MOTOIRISMO aus Hamburg und Meravando aus Köln profitieren beim VIR vom großen Netzwerk der Organisation sowie vom Austausch innerhalb des Verbandes. Meravando bietet Kunden mehr als 6.000 Kreuzfahrten mit automatischer Kompensation des CO₂-Fußabdrucks an. Das geschieht in Zusammenarbeit mit der Öko-Organisation myclimate, durch deren Hilfe nachhaltige Projekte in Kenia (Foto) unterstützt werden. Der großen Beliebtheit von Motorrad-Reisen kommt das Hamburger Start-up MOTOIRISMO entgegen. Es bietet eine umfangreiche Auswahl an Reisen, Trainings und Transporten an. Und das Solinger Start-up virtualpro360° ermöglicht es Hotels, Restaurants und Kreuzfahrtanbietern, ihr Produkt durch virtuelle 360-Grad-Panoramatauren für Kunden und Gäste erlebbar zu machen.



MIT ZEITANGABE

Das meistverkaufte Echo-Modell von Amazon hat jetzt ein schlichtes LED-Display, perfekt für den Nachttisch oder Schreibtisch. Das Display passt seine Helligkeit automatisch an.

SERVICE-PAKET

Nach dem großen Erfolg des QTA-Produktes Quality Plus will auch TUI sein eigenes Service-Paket für Reisebüros auflegen. Das soll in erster Linie über die TUI-eigenen Büros, über Filialen und Franchise-Partner angeboten werden. Die Planung über den Inhalt ist jedoch noch nicht abgeschlossen.

TIPPS FÜR DIE NACHFOLGE

Reiseprofis, die ihr Unternehmen im Rahmen des Generationswechsels übergeben wollen, finden dazu in einer neuen Broschüre des Bundeswirtschaftsministeriums hilfreiche Tipps auf rund 100 Seiten, unter anderem zu Themen wie Suche, Übergabe, Businessplan und Finanzierung sowie Rechtsfragen.

60 %

DER SUCHANFRAGEN ...

... bei Google rund um Reisen erfolgen bereits heute übers Smartphone oder den Tablet-PC. Gebucht wird allerdings noch herkömmlich per Rechner.



KLEIN, ABER OHO!

Mit der FDR-X3000 Action Cam lassen sich hochaufgelöste 4K-Filme komplett verpackungsfrei aufnehmen. Das Gehäuse ist spritzwassergeschützt und frostbeständig.



EIN BEWEGTBILD SAGT MEHR ALS 1000 WORTE

Unter dem Motto „anmelden und loslegen“ bieten videobasierte Kurse Reiseprosfis die Möglichkeit, nach ihrem eigenen Zeitplan und Tempo auch komplexe Sachverhalte unterhaltsam zu lernen.

Text Jean-Marc Göttert

Trockenes Lehr-Material auf Papier gehört für Reisekaufleute wie Elke van Hülst der Vergangenheit an: Ob die Kreuzfahrtspezialistin und selbstständige Reiseberaterin aus Uetze sich inhaltlich fit für neue Expeditionsschiffe oder den Hybridantrieb machen will, als Aussie-Specialist Kurse des australischen Fremdenverkehrsamtes verfolgt oder die Angebote ihres Vertriebspartners Solamento nutzt: Heute lernt sie mithilfe multimedialer Inhalte am Rechner. Und zwar dann, wenn es ihr Zeitplan erlaubt. Dafür loggt sie sich von ihrem PC aus beim Anbieter auf dessen Seite ein und startet ihren Kurs. Dafür muss sie nirgendwohin fahren, ihre Reisen nutzt sie nur noch fürs persönliche Netzwerken.

Selbstbestimmt lernen

Kommt ein Kundenbesuch dazwischen, stoppt sie ihren Kurs per Mausklick und setzt ihn fort, wenn es wieder passt. Was sie an Video-Kursen besonders schätzt: „Bei erklärungsbedürftigen Inhalten, wenn ein Veranstalter etwa eine neue Buchungsmaske einführt, kann man das gut verfolgen. Man sieht jeden Schritt und kann alles nachvollziehen“, sagt die Inhaberin von „Die Reiseagentur - Elke van Hülst“ in Uetze. #Veranstalter, Reedereien, Airlines, Hotelketten, Fremdenverkehrsämter, aber auch Autovermieter und Versicherungen

bieten zunehmend videobasierte Online-Schulungen an.

Dass das Lernen mit Videos bei den Nutzern gut ankommt, stellt auch Bianca Stattrop, Leiterin Professional Service Scopevisio AG, anhand der steigenden Nachfrage fest. Das Bonner Unternehmen hat die Video-Lehrplattform video2know entwickelt, die auch TRVL Counter als Plattform für E-Learnings einsetzt. „Einer der Erfolgsgründe ist sicherlich, dass man sich in seinem eigenen Tempo Wissen aneignen kann – wann und wo man möchte“, sagt sie.

Hohe Qualität des Angebots

Lernangebote mit Videos sind nach Ansicht von Wolfgang Hanfstein, Chief Learning Officer der Pink University, eine Sache der Wertschätzung den Mitarbeitern gegenüber. „Von ihnen wird heute viel erwartet. Deshalb erwarten die Mitarbeiter wiederum Lernmedien, die durchdacht und lernfreundlich konzipiert sind. Man kann ihnen nicht mehr ein schnell gemachtes PDF servieren“, sagt er. Die Qualität muss stimmen. Die Pink University etwa hat Profi-Equipment und TV-Schauspieler im Einsatz. „Heute schaut man sich auf dem Smartphone einen Hollywood-Film an und klickt dann weiter auf sein E-Learning“, sagt der Fachmann. „Da darf es keine allzu große Kluft geben, sonst schaltet man ab.“ ■

Work-Life-Me-Balance? Wir machen es passend!

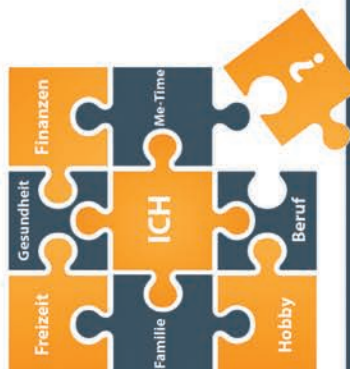
- 100% flexibel
 - 100% maßgeschneidert
 - 100% love what you do
- 3 Monate kostenlos testen, danach nur 25 € / Monat ***

* Basispaket inkl. attraktiven Provisionen ab der ersten Buchung, kostenlosen Fortbildungen, rundum Support inkl. Buchhaltung und Einbuchungsservice, eigener Webseite, Intranetzugang, Insider Forum, Urlaubsvertretung u.v.m.

amondo

**Der beste (Neben-) Job der Welt!
Neues kommt – bewährtes bleibt!**

www.amondo.de





»VIDEOS BLEIBEN BESSER HÄNGEN«

Wolfgang Hanfstein, Chief Learning Officer der Pink University, einer der führenden Video-E-Learning-Anbieter, über die Pluspunkte von Video-Learnings.

Warum geht der Trend beim E-Learning zum Video?

In Reisebüros geht es häufig darum, zwischenmenschliches Verhalten zu trainieren. Es geht um überfachliche Kompetenzen wie Kommunikation und Soft Skills. Reale Verkaufsgespräche lassen sich nur im Video Schritt für Schritt für alle nachvollziehbar darstellen. Wir arbeiten mit Schauspielern, die das gewünschte Verhalten authentisch rüberbringen. Das ist viel unterhaltsamer, es fällt den Leuten leichter, dabeizubleiben.

Welche Rolle spielt dabei die Technik?

Entweder bindet man die Lernvideos in das vorhandene Lernmanagement ein oder nutzt die Cloud. Expedienten loggen sich dann ein und können sofort loslegen. Das funktioniert auch mit dem Smartphone.

Für welche Themen eignen sich Lernvideos besonders?

Im Prinzip für alle Themen, die weiterbildungsrelevant sind. Wenn etwa eine neue Buchungssoftware eingeführt wird, ist es das Beste, wenn dies live am Rechner Schritt für Schritt erklärt wird. Ebenso die erwähnte überfachliche Kompetenz wie Soft Skills. Alles, was geschult werden muss, lässt sich videobasiert besser machen, weil man es in der Entstehung sieht. Und ebenfalls wichtig: Videos bleiben besser hängen. ■



»WENN EIN VERANSTALTER ZEIGEN WILL, WIE SEINE NEUE OBERFLÄCHE FUNKTIONIERT, KOMMT DAS IN VIDEOS BESONDERS CUT RÜBER. DAS LIEGT DARAN, DASS MAN DIE SCHRITTE SIEHT UND NACHVOLLZIEHEN KANN.«

Elke van Hülst, „Die Reiseagentur - Elke van Hülst“ in Uetze



VORTEILE DES VIDEOBASIERTEN LERNENS

Lerninhalte lassen sich individuell aufrufen.

• Anmelden und loslegen

Wie bei allen Webinaren genügen ein internetfähiges Gerät, ein Internetzugang und ein Passwort für die Lerninhalte des Anbieters.

• Orts- und Zeitunabhängigkeit

Heute ist es eine große Herausforderung, alle Teilnehmer für ein Seminar zu einer bestimmten Zeit an einem Ort zusammenzubringen. E-Learnings dagegen sind zu jeder Zeit und an jedem Ort möglich.

• Selbstbestimmtes Lernen

Die Teilnehmer können die Inhalte so oft wiederholen, wie sie wollen. Sie können Inhalte auch überspringen, sie bestimmen den Lern-Fortgang selbst.

• Bessere Lernleistung

Man lernt, indem man neues Wissen mit dem Vorwissen verknüpft. Durch Videos kann das Vorwissen besser aktiviert werden. Häufig rauscht Text an einem vorbei. Durch Video und Sprache lassen sich komplexe Sachverhalte unterhaltsam und einprägsam vermitteln.

• Emotionen im Spiel

Schulungsvideos emotionalisieren die Inhalte. Die Kursteilnehmer behalten die Inhalte besser und lernen effektiver.

• Unterhaltungswert

Man bleibt lieber dran, wenn abwechslungsreiche Szenen darin sind. Das entspricht den heutigen Sehgewohnheiten, alles muss schneller, bewegter, unterhaltsamer sein. ■

Illustrationen und Fotos: iStockphoto; Melike Maryam Özdi; Pink University; Die Reiseagentur - Elke van Hülst

NEU!

TRVL COUNTER E-LEARNING

Besser beraten am Counter mit unseren neuen Video-Kursen auf TRVLlearning.de

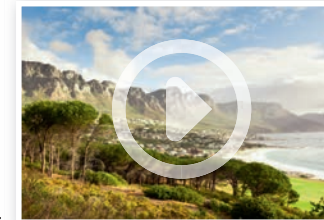
September
bis Dezember 2019

Südafrika Ganzjahresziel

Die meisten Urlauber aus Deutschland fliegen im Sommer zum Kap der Guten Hoffnung. Aber auch in der Nebensaison gibt es viel zu entdecken.

- ★ Die besten Routen ★ Sicherheit
- ★ Günstige Preise ★ Safari und Lodges
- ★ Ganzjährige Tipps

www.TRVLlearning.de



SOUTH AFRICAN TOURISM

September
bis Dezember 2019

Costa Rica Naturwunder

Rauchende Vulkane, dichte Urwälder, traumhafte Tropenstrände und exotische Tiere – Costa Rica lockt mit großer Vielfalt auf kleinster Fläche!

- ★ Infos zu Costa Rica ★ Natur + Nachhaltigkeit
- ★ Abenteuer + Strand
- ★ Wellness + Erlebnis

www.TRVLlearning.de



KOLLEGEN-FINDER!

Suchen Sie neue Mitarbeiter und Kollegen für Ihr Reisebüro? Nutzen Sie den Online-Stellenmarkt. Schreiben Sie uns eine E-Mail: jobs@trvlcounter.de

TRVL COUNTER

Antje von Dewitz (47) gilt als Vorzeigeunternehmerin des nachhaltigen, sozialen und fairen Wirtschaftens. Der Name des Outdoor-Ausstatters Vaude leitet sich aus den Anfangsbuchstaben des Nachnamens von Dewitz ab.



NATÜRLICH ÖKO

Viele Urlauber und Outdoorfans tragen Kleidung von Vaude. Hinter der Marke steckt Antje von Dewitz. Die 47-Jährige trimmt den Ausstatter konsequent auf Nachhaltigkeit. Porträt einer Weiterdenkerin.

Text Iris Quirin

Schon als Kind wollte sie die Welt zu einem besseren Ort machen und Umweltaktivistin werden. Wenn Antje von Dewitz erzählt, blitzen ihre Augen. Die 47-Jährige ist so, wie man sich das weibliche Äquivalent eines Naturburschen vorstellt: blond, blaue Augen, ungeschminkt und ungekünstelt. Zu Interview-Terminen erscheint sie gern sportlich in Karohemd, Jeans und Outdoor-Schuhen. Das passt, schließlich ist sie die Chefin des Berg- und Bikesport-Ausrüsters Vaude und verbringt ihre Freizeit am liebsten in der Natur. Wandern ist für sie die beste Form des ökologischen Verreisens. Einfach mit dem Rucksack für mehrere Tage losgehen. Als ihr Vater Albrecht von Dewitz, ein passionierter Bergsteiger, 1974 sein Unternehmen für Bergausrüstung gründet, ist Antje zwei Jahre alt. Seit 1980 produziert Vaude am Firmensitz in Tett nang. Hier werden Kleidung und Taschen „Made in Germany“ und klimaneutral nach hohen ökologischen Standards hergestellt.

Antje von Dewitz ist die mittlere der drei Töchter des Firmengründers, der einst von Niedersachsen an den Bodensee zog. Die Kulturwirtin absolviert nach ihrem Studium ein Praktikum im Familienbetrieb und baut den Bereich für trendige Taschen, Rucksäcke und Reisegepäck auf, den sie drei Jahre lang als Produktmanagerin leitet. Sie promoviert danach in Wirtschaftswissenschaften und übernimmt 2009 das Geschäft von ihrem Vater. Konsequenz lässt sie nachhaltige Outdoor-Kleidung und -Ausrüstung produzieren. „Schon Ende 2014 haben wir PVC aus unserer Kollektion verbannt, das war der erste große Schritt“, berichtet sie stolz. Ein Jahr später wurde Vaude als Deutschlands nachhaltigste Marke ausgezeichnet und gilt inzwischen als nachhaltigster Hersteller in ganz Europa. 2018 bringt Vaude den ersten Fleece-Stoff



Antje von Dewitz macht sich für eine bessere Welt stark – auch im eigenen Unternehmen: Sie hält die Hierarchien flach, fördert Frauen in Führungspositionen und sorgt für eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

ÖKO SETZT SICH DURCH

Vaude kann sich mit seinem Kurs im hart umkämpften, internationalen Outdoor-Markt gut behaupten. Immer mehr Kunden wollen Nachhaltiges und sind bereit, dafür mehr auszugeben.

auf biologisch abbaubarer Holzbasis auf den Markt, der im Sommer 2020 auf alle Bekleidungslinien erweitert werden soll. „Immer mehr Menschen möchten wissen, unter welchen Bedingungen Produkte hergestellt werden, bevor sie diese kaufen“, sagt sie.

Sie will ihren vier Kindern eine bessere Welt hinterlassen und achtet auch bei ihren Reisen auf den ökologischen Aspekt: „Flugreisen sind für uns eine Ausnahme, die wir aber alle paar Jahre schon machen“, sagt sie. „Aber ich liebe alles, was in Richtung selbst erleben geht: Trekkingreisen, mehrtägige Touren mit dem Kanu, dem Rad oder zuletzt eine Berghütten tour.“ Für ihr ökologisches und soziales Engagement wird sie vielfach ausgezeichnet, unter anderem mit dem Verdienstorden des Landes Baden-Württemberg. Auf ihren Lorbeeren ausruhen ist für die quirlige Unternehmerin dennoch kein Thema: Bis 2020 soll die gesamte Produktpalette frei von Fluorcarbonen (PFCs) sein. Kein Zweifel: Auch das wird ihr gelingen. ■

WELTREISEN PER TV

Von den schönen Ufern des Río Paraguay bis zu den Philippinen:
Wir empfehlen die besten TV-Reportagen im Oktober.


Täglicher TV-Tipp
und News
[trvlcounter.de/
newsletter](http://trvlcounter.de/newsletter)



ARTE

Sa., 12.10., 16:35 Uhr

**Stadt Land Kunst:
Spezial Paraguay (40 Min.)**

Arte zeigt drei Beiträge über das südamerikanische Land:

- 1) Am Ufer des Río Paraguay liegt Asunción, eine herrschaftliche Stadt mit modernen Wolkenkratzern und viktorianischen Kolonialbauten.
- 2) Ab dem 17. Jahrhundert errichteten die Jesuiten eine ganze Reihe riesiger Missionswerke zur Bekehrung der einheimischen Bevölkerung.
- 3) Die Katholiken waren nicht die Einzigen, die davon träumten, sich in diesem tropischen Eldorado niederzulassen.



3SAT

Mo., 14.10., 17:45 Uhr

**Portugals Inselwelten:
Madeira (45 Min.)**

Die Vulkaninsel Madeira ist eine Insel zum Staunen: schroffes Lavagestein und nebelverhangene Gipfel im kühlen Norden sowie eine überbordende Blütenpracht in den Gärten des Südens. Madeira liegt vor der Küste Marokkos, gehört aber zu Portugal. Die Inselgruppe der Azoren dagegen ist vor allem aus dem Wetterbericht bekannt. Sie ist ein besonderes Stück Europa mitten im Atlantik.

Fotos: Getty Images/(Stockphoto/4); Avel Chukanov/Unsp



RBB FERNSEHEN

Di., 15.10., 15.15 Uhr

**Das Glück der Freiheit:
Unterwegs in Litauen
(45 Min.)**

Wer zum ersten Mal nach Litauen kommt, ist beeindruckt von der einzigartigen Landschaft. Die Dünen auf der Kurischen Nehrung wirken wie Skulpturen, die der Wind geschaffen hat. Je weiter man nach Osten reist, desto hügeliger wird die Landschaft. Der blaue Himmel und die grünen Felder, die bis zum Horizont reichen, machen die Reise durch Litauen im baltischen Sommer zu einem einzigartigen Erlebnis.

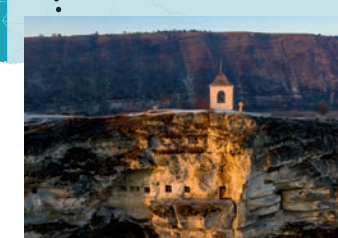


RBB FERNSEHEN

Di., 22.10., 15.15 Uhr

**Die Philippinen – ein
Reiseerlebnis. Mit Bus und
Boot durch das andere Asien
(45 Min.)**

Robert Hetkämper erkundet eine von westlichen Touristen noch weitgehend unentdeckte Region der Philippinen: die Hauptinsel Luzon. Neben der atemberaubenden Natur haben die Philippinen auch eine einzigartige Kultur. An vielen Orten finden sich die Spuren der spanischen Kolonialzeit, die das Land wie kaum ein anderes in Asien geprägt hat. Die Philippinen gelten als das für Ausländer am leichtesten zugängliche Land Südostasiens.



NDR FERNSEHEN

So., 13.10., 18:00 Uhr

**Unentdecktes Moldawien,
Europas Mauerblümchen im
Aufbruch (45 Min.)**

Die Republik Moldawien ist der am wenigsten besuchte Flecken Europas. Dabei besitzt das Land 5000 Jahre Weinbautradition. Die Erde ist fruchtbar, das Klima mild. Wein, Obst und Gemüse wachsen in der Hügellandschaft fast von alleine. Nach Krisen und Abwanderungswellen rappeln sich die Leute gerade wieder auf. Ein Blick auf Europas südöstliches Mauerblümchen.



**DAS VOLLSTÄNDIGE
TV-PROGRAMM ALS
PDF-DOWNLOAD**

Auf unserer Website:
trvlcounter.de/tv-tipps

DISCOVER

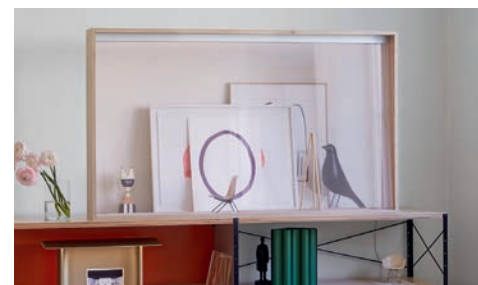
TRVL COUNTER Lieblinge der Redaktion



Schattenspender

Der französische Hersteller Klaaos stellt wunderbar farbige Sonnenschirme aus recycelten Plastikflaschen her und hilft damit, die ausufernden Plastikabfälle zu reduzieren, die unsere Ozeane und Strände füllen.

<https://klaaos.com>



DAS IST EIN FERNSEHER

Im ausgeschalteten Zustand erscheint der transparente Bildschirm wie eine Vitrine – aus Holz gefertigt, mit einer eingelassenen Glasscheibe. Eingeschaltet liefert das Display Bilder mit lebhaften Farben. Das Designerstück von Panasonic entstand zusammen mit Vitra und dem schwedischen Designer Daniel Rybakken.

GAUGUIN

IN DER NATIONAL GALLERY LONDON

Zu Lebzeiten malte Gauguin viele Porträts, von denen rund 50 in der aktuellen Ausstellung zu sehen sind. Es ist die weltweit erste Ausstellung zu den Porträts des Franzosen. 7. Oktober 2019 bis 26. Januar 2020.



JETZT GIBT ES WAS AUF DIE OHREN
ZUM HERBST STELLT SONY DEN NEUEN
BÜGELKOPFHÖRER WI-1000XM2 MIT NOISE-
CANCELLING VOR, DER SICH AN DIE UMGEBUNG
DES NUTZERS ANPASST. [SONY.COM/DE](https://sony.com/de)



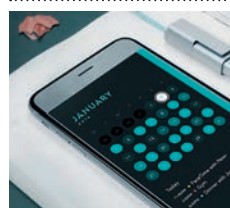
HAUS DER ZUKUNFT

Am 5. September hat das Futurium in Berlin eröffnet. In drei großen Denkräumen können Besucher Zukunftsentwürfe aus unterschiedlichen Lebensbereichen entdecken – von sich selbst versorgenden Städten bis zur Arbeit der Zukunft und Ideen für nachhaltigeren Konsum.

<https://futurium.de>

ASSISTANT

Mit dem Smart Display 7 stellt Lenovo ein 7 Zoll großes Display mit integriertem Google Assistant vor. Kostenpunkt: 129 Euro. [Lenovo.de](https://lenovo.de)



KALENDER

Timepage heißt die neue Kalender-App von Moleskin. Sie kombiniert Ereignisse, Karten, Kontakte und Wetterinfos unter einer sehr formschönen Oberfläche. www.moleskine.com

TRVL COUNTER VORSCHAU



Gates

A | B



2019
NOVEMBER

EVT 7. 11. 2019

- GOLFSTAATEN
- KREUZFAHRTEN
- AUSTRALIEN



2019
DEZEMBER/
2020 JANUAR

EVT 12. 12. 2019

- KETTEN & KOOPS
- FLUSSKREUZFAHRTEN
- STUDIENREISEN
- SOMMERKÄTALOG



2020
FEBRUAR

EVT 6. 2. 2020

- KANAREN & BALEAREN
- USA & KANADA
- AIRLINES & AIRPORTS
- NACHHALTIGES REISEN

Foto: Tom Fejer / Unsplash

TRVL COUNTER Morning News. Top informiert.

Gefällt mir

Empfehlen Sie Ihren Kunden die Dominikanische Republik, die vielfältigste Destination in der Karibik. Ihre Kunden genießen nahezu unberührte Strände mit einer Gesamtlänge von 650 Kilometern, eine exzellente Gastronomie sowie Hotelanlagen auf höchstem internationalen Niveau, vielfach prämierte Top-Golfplätze, Wassersport und Abenteuer, einzigartige Naturparks und lebendige Städte mit kolonialem Flair.

Dominikanische Republik. Alles wovon Sie träumen.



Tourist Board Dominikanische Republik
Hochstrasse, 54 . D-60313 Frankfurt/Main
Tel.: +49 69 91397878 . Fax: +49 69283430
germany@godominicanrepublic.com
#DominikanischeRepublik
GoDominicanRepublic.com



Dominikanische Republik Tourist Board



Punta Cana



Dominikanische Republik
Alles wovon Sie träumen

Tourist Board