

# TRVL COUNTER

DAS MAGAZIN FÜR REISEBÜROPROFIS

März 2021

**+** Was  
lernen  
wir aus  
**2020?**  
Seite 18

## Die Welt *wartet*

Unsere Sehnsucht nach Abenteuer  
und Exotik ist riesengroß. Das sind  
die Traumziele 2021. Ab S.40

**COSTA RICA**  
Nachhaltiges Paradies, s.34

**E-MAIL-MARKETING**  
So pflegt man seine Kontakte, s.58

**VIDEOKONFERENZ**  
Wie man eine gute Figur abgibt, s.52



# ITB, hei!

Hei ist das finnische Hallo – und das möchten während der ITB Now ganze 48 Partner zu euch sagen. Und unsere Glücks-Coaches verraten euch, warum Finnland das dritte Jahr in Folge die glücklichste Nation der Welt geworden ist.

Ihr habt ein Ticket für die Messe?  
Dann scannt ab sofort den QR-Code und entdeckt die vielen nachhaltigen finnischen Produkte – vom Nordlicht über Aktivurlaub bis zur Saunakultur. Wir freuen uns auf euch!



Hier geht's zum Finnland-Portal  
auf der ITB Now: [bit.ly/Hei-Finland](https://bit.ly/Hei-Finland)



Visit Finland



**SUSTAINABLE  
TRAVEL  
FINLAND™**



Tägliche News direkt  
in Ihr Postfach:  
[trvlcounter.de/  
newsletter](https://trvlcounter.de/newsletter)

# INSIDE

Sie haben Post von der Redaktion!



## HUMOR IST, WENN MAN TROTZDEM LACHT

Karikaturist Kai Felmy begleitet uns im TRVL Counter WEEKLY mit seinen Bildern und bringt Großes und Kleines aus der Branche mit wenigen Federstrichen auf den Punkt. Tiefsinniges zum Schmunzeln hier: [kaifelmy-cartoons.de](https://kaifelmy-cartoons.de)

## HERZLICH WILLKOMMEN!

Das erste TRVL Counter Printheft in diesem Jahr hat in der Redaktion viel Fernweh ausgelöst, zu schön sind die Bilder und Erinnerungen.

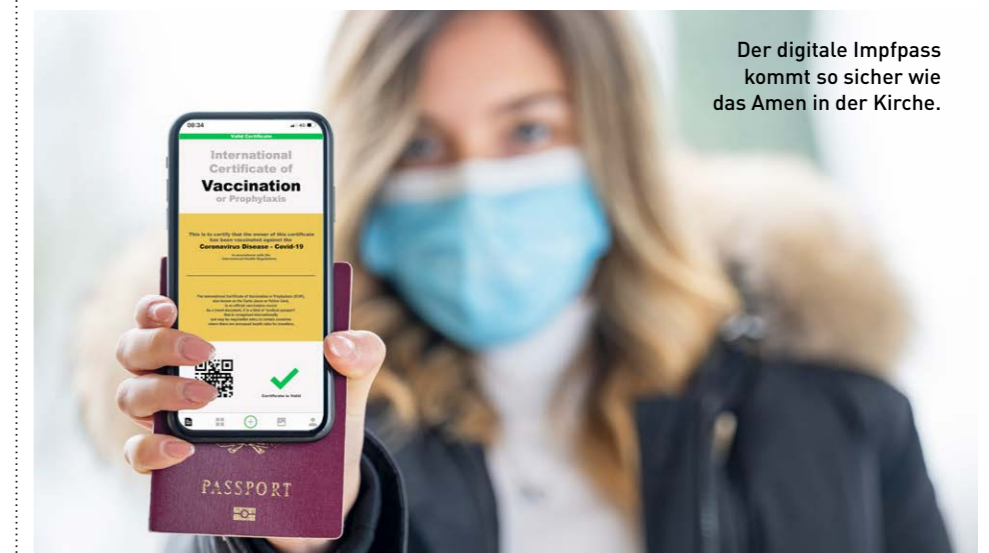
Mit Drucklegung dieses Heftes nimmt eine Diskussion in der Branche Fahrt auf, die überfällig ist: Was bringen digitale Impfpässe und wie lassen sie sich einsetzen? Als erster Anbieter hat Alltours angekündigt, zum Herbst nur geimpfte Gäste in den eigenen Allsun Hotels aufzunehmen. Crystal Cruises geht bereits für den Kreuzfahrt-Neustart im Mai ähnlich vor. Und einige Zielgebiete denken laut darüber nach, dass es für vollständig Geimpfte keinerlei Auflagen bei der Einreise geben sollte.

Zeitgleich hat der DRV einen neuen Acht-Punkte-Plan für den Neustart formuliert. Denn klar ist, dass wir trotz vorhandener Impfstoffe noch viele Jahre mit den Folgen des Coronavirus

leben müssen. Die bisherige Praxis, Grenzen zu schließen, Mobilität bis auf einen kleinen Radius einzuschränken, Reisen zu erschweren oder zu verbieten und Staaten oder Regionen unter Lockdown zu stellen, hat zu erheblichen wirtschaftlichen und psychologischen Schäden geführt – und das nicht nur in Deutschland und Europa.

Insbesondere in den Schwellen- und Entwicklungsländern ist die jahrelang aufgebaute touristische Infrastruktur dramatisch eingebrochen, so berichten Spezialveranstalter. Insofern ist der Neustart-Plan des DRV gut.

**Wir wünschen jetzt viel Spaß bei der Lektüre, und bleiben Sie uns gewogen!**



Der digitale Impfpass  
kommt so sicher wie  
das Amen in der Kirche.

# INHALT



## 40 EIN TRAUM VON URLAUB

Die Deutschen sind Corona-müde, und die Sehnsucht nach Abenteuer und Exotik wächst. Das sind die Traumurlaubsziele 2021.

## 18 WAS HABEN WIR AUS DER PANDEMIE GELERNT?

16 persönliche Antworten von Touristik-Profis und wie es 2021 weitergehen wird.

## 34 GRÜNES COSTA RICA

Nachhaltiger Tourismus und ausgefeilte Hygiene-Maßnahmen locken Urlauber.



## 52 CUTE FIGUR

Nützliche Tipps, wie man sich auf Videokonferenzen richtig vorbereitet und noch gut dabei aussieht.



## 64 WEITER- DENKER

Wir stellen Deniz Ugur von Bentour vor.

Fotos und Illus.: iStock; Bentour

### COUNTER

- 10 NEWS UND MELDUNGEN
- 12 ÜBERSICHT IMPFSTOFFE
- 14 ITB NOW DAS PROGRAMM
- 18 DIE LEARNINGS AUS 2020 UND WIE ES 2021 WEITERGEHT

### TRAVEL

- 32 NEWS UND MELDUNGEN
- 34 NACHHALTIGES COSTA RICA
- 40 SEHNSUCHTSZIELE 2021

### WORK & LIFE

- 50 NEWS UND MELDUNGEN
- 52 VIDEOKONFERENZ-TIPPS

### E-ZONE

- 54 SCHLAGZEILEN 2021
- 56 NEWS UND MELDUNGEN
- 58 E-MAIL-MARKETING
- 60 TIPPS FÜR DEN KUNDENKONTAKT

### STANDARDS

- 03 INSIDE
- 05 IMPRESSUM
- 06 CHECK-IN BILDSEITE
- 30 STOPOVER BILDSEITE
- 64 WEITERDENKER
- 66 DISCOVER

### Life! Verlag GmbH & Co. KG

Langbehnstr. 10, 22761 Hamburg  
Tel. +49-40-38 90 40-0  
www.lifeverlag.de

### Geschäftsführerin

Irena Roth

### Chefredakteur und presserechtlich

verantwortlich: Jean-Marc Göttert  
jean-marc.goettert@trvlcounter.de

### Art Direktion: Bruni Davenport

### Redaktionelle Mitarbeit:

Klaus Göddert, Elena Rudolph, Iris Quirin

### Web und Newsletter „morning news“

Klaus Göddert [redaktion@trvlcounter.de](mailto:redaktion@trvlcounter.de)

### Lektorat: Iris Quirin

### Marketing & Sales

Life! Verlag GmbH & Co. KG

### Andreas Lentz (Ltg.)

[andreas.lentz@lifeverlag.de](mailto:andreas.lentz@lifeverlag.de)  
Tel. +49-40- 38 90 40-24

### Alexandre Jouravel

[alexandre.jouravel@lifeverlag.de](mailto:alexandre.jouravel@lifeverlag.de)  
Tel. +49-40- 38 90 40-28

### Yvonne Popall

[yvonne.popall@lifeverlag.de](mailto:yvonne.popall@lifeverlag.de)  
Tel. +49 (0)176 48 15 92 78

### (Stellenanzeigen) Touristik Jobs

[jobs@trvlcounter.de](mailto:jobs@trvlcounter.de), Tel. +49-40- 38 90 40-0

### Anzeigendisposition

Life! Verlag GmbH & Co. KG  
Tel. +49-40- 38 90 40-0, [anzeigen@lifeverlag.de](mailto:anzeigen@lifeverlag.de)

Es gilt die Anzeigenpreisliste Nr. 3/2021, gültig ab 01.10.2020.

Die Mediadaten finden Sie auch online unter [trvlcounter.de/mediadaten](http://trvlcounter.de/mediadaten)

### Leser- und Aboservice

**E-Paper:** Einzelheft 3,49 €, Jahresabo 25 €, Ausland 25 € **Print:** Einzelheft 10 €, Jahresabo Inland 30 € pro Jahr inkl. Porto und 7% MwSt. Abonnementpreis Ausland 52 € pro Jahr inkl. Porto (innerhalb der EU zzgl. MwSt. bei fehlender UID/VAT-Nr.).  
[abo@trvlcounter.de](mailto:abo@trvlcounter.de), Tel. +49 61 23 - 92 38-268

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.

© 2021 Life! Verlag GmbH & Co. KG.

# CHECK-IN

## Blaues Wunder

**GÍGJÖKULL HEISST EINER DER ...**  
... beiden Gletscherauslässe des Eyjafjallajökull. Diesen Vulkan kennt jeder spätestens seit seinem Ausbruch 2010. Die enorme Aschewolke legte damals den gesamten Flugverkehr in Europa lahm. Was weniger bekannt sein dürfte: Der Ausbruch führte auch dazu, dass Hochwasser unter der Zunge des Gígjökull hervorquoll. Diese sogenannten Gletscherausbrüche sind brandgefährlich und können ganze Städte und Dörfer wegschleppen. Daher ist übrigens Islands Südküste unterhalb von Gletschern sehr dünn besiedelt. Fotograf Jonatan Pie hielt das blaue Wunder im Schein seiner Taschenlampe fest.

→ Mehr Infos:  
[guidetoiceland.is/travel-iceland/drive/gigjokull](https://guidetoiceland.is/travel-iceland/drive/gigjokull)

# „JEDE KRISE IST IRGENDWANN AUCH VORBEI!“

## Ein Jahr Pandemie in Zitaten

### MÄRZ 2020

**„Es gilt aufzupassen, dass aus einer schwierigen, aber bewältigbaren Situation keine Krise wird.“**

Cornelius Meyer, Vorstand Marketing & Vertrieb von Best-Reisen, zum Coronavirus

**„Wir tun alles, damit kein gesundes Unternehmen schließen muss.“**

Peter Altmaier, Bundesminister für Wirtschaft und Energie

### APRIL 2020

**„Kein Politiker soll sich wegducken können und sagen, er hätte nichts gewusst!“**

ASR-Präsident Jochen Szech zum Arbeitsplatzverlust durch die Corona-Krise

**„Wenn die Politik nicht schnell und zielgerichtet handelt, stehen viele Betriebe bis zum Sommer vor dem Aus.“**

DTV-Geschäftsführer Norbert Kunz zur Lage im Deutschlandtourismus

### MAI 2020

**„Die Reiseindustrie wird von vielen Mandatsträgern offensichtlich nach wie vor als Spaßbranche abgetan, deren Wirtschaftskraft man nicht ernst nehmen muss.“**

QTA-Sprecher Thomas Bösl zur ausbleibenden Unterstützung der Politik

**„Abwarten ist die Maxime der Bundesregierung, aber die Reisewirtschaft hat keine Zeit mehr zu warten.“**

Markus Tressel, B90/Grüne, in der Subventionsdebatte im Bundestag

### JUNI 2020

**„Die Bundesregierung muss endlich handeln! Die Branche braucht die Unterstützung. Der Kreditfonds muss her.“**

DRV-Präsident Norbert Fiebig

**„Die undifferenzierte Reisewarnung des Auswärtigen Amtes bedroht Millionen von Arbeitsplätzen und trifft nicht zuletzt die mittelständische Reisewirtschaft bis ins Mark.“**

Taruk-Geschäftsführer Johannes Haape

### JULI 2020

**„Die Geschäftsmodelle der Touristik sind nicht pandemieresistent. Hier brauchen wir neue Modelle in der Branche und ein klares Bekenntnis in der Bundespolitik.“**

Cornelius Meyer, Vorstand Marketing & Vertrieb Best-Reisen

### AUGUST 2020

**„Herr Spahn gibt gern unterkomplexe Antworten auf wichtige Fragen zum Thema Reisen.“**

DRV-Hauptgeschäftsführer Dirk Inger auf Tagesschau

**„Unser integriertes Geschäftsmodell mit Flugzeugen, Transfers, Hotels und Kreuzfahrtschiffen ist intakt und hat sich in diesem schwierigen Umfeld bewährt.“**

TUI-Vorstandschef Fritz Jousen

### SEPTEMBER 2020

**„Es gibt einen politischen Willen, Reisende zu verwirren.“**  
Peter Glade, CCO von Sun Express, zum Thema Reise警告ungen

### NOVEMBER 2020

**„In diesen Corona-Zeiten wird deutlich, welch' hohes Gut die Reisefreiheit darstellt.“**

Aquilin Schömig, Geschäftsführer Derpart

**„Wir halten es für deutlich besser, nach vorne zu schauen, anstatt den Kopf in den Sand zu stecken.“**

Tina Kirfel, Geschäftsführerin der Kreuzfahrt Initiative

### OKTOBER 2020

**„Die Reisewirtschaft steht ohne Ware da, denn für den Winter gibt es derzeit kaum etwas, was verkauft werden kann.“**

DRV-Präsident Norbert Fiebig

### DEZEMBER 2020

**„Es wird zu pauschal über unsere Branche geurteilt. Ich wäre sehr dafür, dass wir eine Ministerin oder einen Minister für Tourismus in Deutschland etablieren, die oder der eindeutig unsere Interessen vertritt.“**

Susanne Gräfin von Moltke, Inhaberin des Gut Steinbach Hotel & Chalets

### JANUAR 2021

**„Die ITB NOW 2021 wird eine digitale und interaktive Mischung aus Netflix, Zoom und LinkedIn.“**

ITB-Chef David Ruetz zur Messe-Ausrichtung 2021

**„Fast jede Urlaubsplanung beginnt heute im Internet.“**

Andreas Heimann, Geschäftsführer DER Reisebüros

### FEBRUAR 2021

**„Ein weiteres Hin und Her von Öffnung und Schließung – einen Jojo-Effekt sozusagen – verkraftet die Branche nicht.“**

Reinhard Meyer, Präsident des Deutschen Tourismusverbandes

**„Je entschlossener die Impfkampagnen umgesetzt werden, desto schneller können wir zu einer echten Reisefreiheit zurückkehren.“**

Fritz Jousen, TUI-Vorstandschef

### MÄRZ 2021

**„Das ist jetzt eine Fortführung des Sicherheitskonzeptes, eben erweitert um den Nachweis einer Corona-Impfung.“**

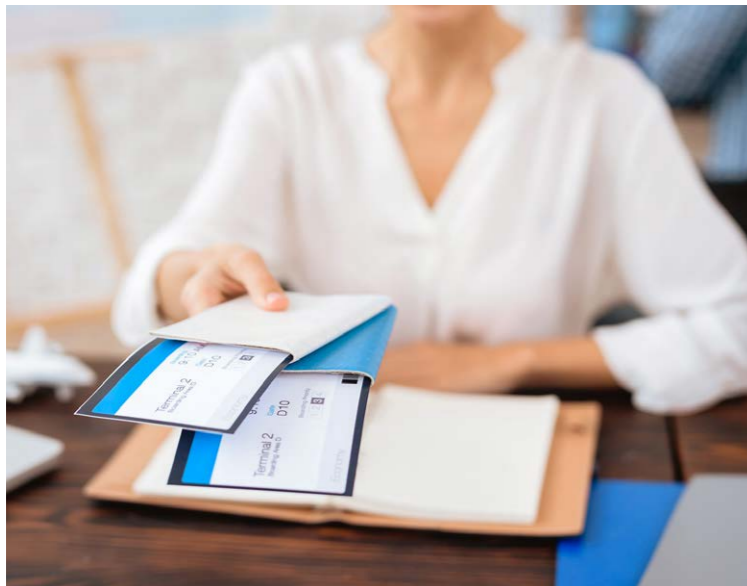
Alltours-Pressesprecher Thomas Daubenbüchel zur Ankündigung von Alltours, nur noch geimpfte Gäste in seinen Hotels im Herbst aufzunehmen

# COUNTER

Mehr News mit dem [trvlcounter.de/newsletter](https://trvlcounter.de/newsletter). Jetzt anmelden!

## FLEXIBLE OPTIONEN

**DER Touristik** Ab dem 1. März werden flexible Umbuchungs- und Stornopakete buchbar sein. Für Flugpauschalreisen der Marken DERTOUR, ITS, Jahn Reisen und Meiers Weltreisen können drei unterschiedliche Pakete hinzugebucht werden. Sie bieten den Kunden die Möglichkeit, ihre Flugpauschalreise bis zu 14 Tage vor Anreise kostenfrei umzubuchen oder zu stornieren. Die Flexpakete werden nach Umsatz gestaffelt. Die Kosten liegen zum Beispiel bei 79 Euro für eine Reise bis 2.000 Euro. Für eine vierköpfige Familie ergibt das bei einem Reisepreis von 1.499 Euro einen Aufpreis von 19,75 Euro pro Person. Die Reisebüros erhalten 20 Prozent Provision. Im Stornofall behalten die Agenturen ihre Vergütung. Zusätzlich werden für Hotels aus dem Eigenanreise-Programm von DERTOUR Flexraten angeboten, mit denen diese bis fünf Tage vor Anreise kostenfrei umgebucht oder storniert werden können.



Faire Option: Im Stornofall behalten Agenturen ihre Vergütung.



## VERSCHIEBUNG

**AIDA.** Wegen des Lockdowns muss die Reederei die vom 6. bis 19. März geplanten Kreuzfahrten absagen. Betroffen sind 13 Abfahrten der Schiffe AIDamar, -perla, -sol und -stella. Die Gäste werden von AIDA informiert. Die bereits getätigten Zahlungen werden erstattet. Kunden, die bis zum 31. März auf eine andere Kreuzfahrt der Reederei umbuchen, profitieren je nach Reisedauer von bis zu 500 Euro Bordguthaben pro Kabine. Am 20. März soll die AIDA-perla von den Kanarischen Inseln in die Kreuzfahrtsaison starten.



## »DER WEG AUS DER JAHRHUNDERT-PANDEMIE HAT BEGONNEN.«

Bundesgesundheitsminister Jens Spahn, in der Bundespresskonferenz zur Lage der Impfkampagne Ende Januar.

Fotos: iStock



## INSPIRATION HOLEN FÜR DIE URLAUBSPLANUNG

**FTI.** „Wir wollen mit unserem elektronischen Magazin – kurz eMag – das Inspirationsmedium der Zukunft für eine zeitgemäße, nachhaltige Art der Urlaubsplanung bereitstellen“, erklärt Ralph Schiller, FTI Group Managing Director. Die Pandemie hat offenbar den digitalen Wandel bei den Veranstaltern beschleunigt. FTI präsentiert eine visuell ansprechende, crossmediale Content-Plattform für seine Reisearrangements und läutet damit den Übergang vom klassischen Katalog zum modernen, interaktiven Reisemagazin ein. »Das eMag auf dem Portal [mag.fti.com](https://mag.fti.com) ersetzt damit den Großteil der bisher zweimal im Jahr gedruckten Editionen«, sagt Schiller. Ergänzt wird die Plattform künftig durch vier gedruckte »Quarterlys«, die pro Jahreszeit die Angebots-Highlights weltweit für den Reisezeitraum abbilden. »Das eMag ist aber weit mehr als nur eine online abrufbare Spiegelung der klassischen Kataloge«, betont der FTI-Director. »Er ist Inspirationsquelle, Buchungshilfe und Reiseführer zugleich. Wichtig war uns, dass er auch für die Online-Beratung bei unseren Vertriebspartnern problemlos einsetzbar ist«, betont er. Bis Ende März 2021 soll das gesamte FTI-Programm digital abgebildet sein.

### NEUER NEUSTART

Costa Crociere verschiebt den Neustart von Mitte auf Ende März. Am 27. März soll die Costa Smeralda ab Savona und am 2. Mai die Costa Luminosa ab Triest wieder mit Gästen in See stechen. Die Route der Costa Smeralda bleibt unverändert. Ab dem 1. Mai sind wieder einwöchige Kreuzfahrten im westlichen Mittelmeer geplant.

### GROSSES TREFFEN

Brand USA organisiert aktuell eine Veranstaltung im März, bei der sich die deutsche Reisebranche auf dem »Brand USA Global Marketplace« mit US-Partnern treffen kann. Vom 15. bis zum 18. März können Reisebüros und Veranstalter bei One-to-One Business Meetings nach Terminvereinbarung mit US-Anbietern in Kontakt treten.

### IMPFPFLICHT IM HERBST

Alltours erweitert das Hygiene- und Sicherheitskonzept für die 35 Allsun Hotels auf Mallorca, den Kanaren und in Griechenland um eine Test- und Impfstrategie. Abhängig vom Verlauf der Impfungen soll voraussichtlich ab dem 31. Oktober nur noch ein Urlaub mit Corona-Impfung möglich sein, kündigt der Veranstalter jetzt an.

### NEUE SOMMER-KATALOGE

Fit Reisen startet in die Saison mit seinem Hauptkatalog »Gesundheit und Wellness« sowie den drei Spezial-Katalogen »Kuren und Vitalurlaub«, »Ayurveda und Yoga« sowie »Deluxe«. Auf 460 Seiten werden 453 Hotels mit Programmen zu Wellness, und Heilkur, Weightloss, Yoga, Fasten und Detox sowie Burnout-Prävention vorgestellt.

### NUR GEIMPFTE BORDGÄSTE

Nach Saga Cruises will auch Crystal Cruises nur noch Passagiere an Bord lassen, die gegen das Coronavirus geimpft sind. Die Reederei hat das Gesundheitsprotokoll aktualisiert. Demnach müssen die Passagiere mindestens 14 Tage vor der Kreuzfahrt vollständig gegen Covid-19 geimpft worden sein, teilte das Unternehmen mit.



## DIESE IMPFSTOFFE GIBT ES

Sechs Hersteller produzieren die bisher vertraglich gesicherten Impfdosen. Der letzte Stand der Zulassung und der Wirksamkeit.

### RNA-BASIERT

Hier wird eine Art Bauleitung für einen Teil des Covid-19-Erregers verimpft, meist für das Stachelprotein (Spike-Protein). Die RNA wird „verpackt“ in die Zellen gespritzt, welche das Eiweiß produzieren. Darauf reagiert dann das Immunsystem.

### VEKTOR-BASIERT

Dem Immunsystem wird ein Eiweiß des Coronavirus präsentiert. Den Transport ins Körperinnere übernimmt ein Vektor, eine Art Fähre. Als Vektor werden meist ungefährliche Adenoviren (Schnupfenerreger) verwendet, denen man das Gen für das Spike-Protein eingefügt hat. Diese Viren produzieren das Eiweiß, das Immunsystem wird aktiviert.

### PROTEIN-BASIERT

Diese Impfstoffe präsentieren dem Immunsystem ebenfalls ein Eiweiß des Virus, in der Regel das Spike-Protein. Der Körper macht sich damit vertraut und soll im Falle einer Infektion schneller reagieren.

HERSTELLER VERABREICHUNG	ZULASSUNGSSTATUS IN DER EU	WIRKSAMKEIT	VEREINBARE DOSEN FÜR DEUTSCHLAND
<p><b>BionTech/ Pfizer</b> zwei Dosen nötig, Abstand 3 Wochen</p>	zugelassen seit dem 21. Dezember 2020	95%	94,1 Mio.
<p><b>Astra Zeneca</b> zwei Dosen nötig, Abstand 4 bis 12 Wochen</p>	zugelassen seit dem 29. Januar 2021	58,5 bis 70%	56,3 Mio.
<p><b>Moderna</b> zwei Dosen nötig, Abstand 4 Wochen</p>	zugelassen seit dem 6. Januar 2021	94%	106,3 Mio.
<p><b>Johnson &amp; Johnson</b> eine Dose nötig</p>	Zulassungsverfahren gestartet; könnte Ende Februar 2021 erfolgen	66% letzte Testphase läuft derzeit noch	36,7 Mio.
<p><b>Curavac</b> zwei Dosen nötig, Abstand 4 Wochen</p>	Prüfung läuft; Zulassung könnte im Mai erfolgen	letzte Testphase läuft derzeit noch	74,1 Mio.
<p><b>Sanofi/GSK</b></p>	Zulassung frühestens Ende 2021	letzte Testphase läuft derzeit noch	min. 55 Mio.

Quelle: Bundesgesundheitsministerium/Herstellerangaben; Stand: 23. Februar 2021

Illustration: iStock

**nicko**  
cruises

## VASCO DA GAMA. Ein Schiff für Entdecker.



**20%**  
Einführungsrabatt  
bis 31.03.2021!

Mit portugiesischer Seefahrertradition die Welt entdecken.

### Vorteile für Ihre Kunden

- Sicher reisen mit **umfassendem Hygienekonzept**
- Klassisch-schönes Kreuzfahrtschiff **für nur ca. 1.000 Gäste**
- **Mehr Zeit in den Häfen** durch lange Liegezeiten
- **Flexible Essenszeiten und freie Platzwahl** in fünf Restaurants
- Bordleben und Ausflüge **deutschsprachig**
- Besonders attraktive **Preisvorteile für Singles und Familien**
- **Hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis**

### Vorteile für Sie

- Nur bei nicko cruises sind Sie abgesichert durch den **Provisionssicherungsschein**
- Alle **Provisionen werden im Voraus bezahlt**, sobald Ihre Kunden den vollen Reisepreis beglichen haben
- Mindestens **10% Grundprovision**, **zusätzlich Provision** auch auf Nebenleistungen

Jetzt Katalog anfordern unter:  
[www.gemeinsamaufkurs.de](http://www.gemeinsamaufkurs.de) oder bei INFOX



# TREFFPUNKT TOURISTIK

Wegen der Covid-19-Pandemie findet die ITB Berlin, die weltweit führende Tourismusmesse, in diesem Jahr digital statt. Die virtuelle B2B-Veranstaltung trägt den neuen Namen „ITB Berlin Now“ und findet an vier Tagen vom 9. bis 12. März 2021 jeweils ab 10 Uhr statt. TRVL Counter hat interessante Vorträge und Gesprächsrunden ausgewählt – ein virtueller Besuch lohnt sich.



## DIENSTAG 9. MÄRZ

**10:00 - 10:30 Was wird nach Corona? Das Urlaubsland Mecklenburg-Vorpommern im Recovery-Prozess.**

Neue Konzepte, neue Angebote, neue Tourisuskultur

**Speaker:** Mark Ehlers, Wolfgang Waldmüller, Harry Glawe  
*Press Conferences 1*

**11:00 - 11:15 ITB CEO Interview: The Future of the European Tourism Industry:**

**The Perspective of TUI**

**Gast:** TUI-Chef Friedrich Jousen  
**Interviewer:** Philip C. Wolf  
*ITB Berlin NOW, Convention Stage 1*

**11:00 - 11:30 REISESCHUTZ 2021: Alles Wissenswerte für die Beratung und den Verkauf in Corona-Zeiten.**

**Vortrag von:** Stefan Kirchner, Leiter Vertrieb Touristik Allianz Partners  
*EXPO Stage 1*

**11:00 - 11:40 ITB PANEL DISCUSSION:**

**The Rise of Multi Day Tours**

**Moderator:** Charlotte Lamp Davies  
**Teilnehmer:** Travis Pittman (Gründer und CEO von TourRadar), Manuel Hilty (CEO und Mitgründer Nezasa), Brian Young (Managing Director G Adventures)  
*ITB Berlin NOW, Convention Stage 2*

**11:20 - 11:35 ITB CEO INTERVIEW: The Future of the European Tourism Industry: the Perspective of DER**

**Interview-Gast:** Sören Hartmann, CEO DER Touristik Group  
**Interviewer:** Prof. Dr. Roland Conrady  
*ITB Berlin NOW, Convention Stage 1*

**15:15 - 15:30 ITB CEO INTERVIEW: Trends and Challenges in the Global Cruise Market**

**Interview Guest:** Pierfrancesco Vago, CEO MSC Cruises  
**Interviewer:** Thomas P. Illes (Berater und Kreuzfahrt-Analyst)  
*ITB Berlin NOW, Convention Stage 1*

**15:35 - 15:55 ITB TALKRUNDE: Trends and Challenges in the Global Cruise Market**

**Interview Guest:** Lisa Lutoff-Perlo (CEO Celebrity Cruises) und Wybcke Meier (CEO TUI Cruises)  
**Interviewer:** Thomas P. Illes  
*ITB Berlin NOW, Convention Stage 1*

**16:00 - 16:25 ITB WORLD TRAVEL SURVEY: Global Tourism Demand Forecast**

**Moderator:** Prof. Dr. Roland Conrady  
**Speaker:** Peter Kautz, Claudia Cramer  
*ITB Berlin NOW, Convention Stage 1*

**16:30 - 16:55 ITB Podiumsdiskussion:**

**D-A-CH Tourism Market Outlook**

**Moderator:** Sabine Pracht, fvw  
**Teilnehmer:** Petra Hedorfer (DZT), Jörg Peter Krebs Leiter Schweiz Tourismus), Prof. Dr. Martin Lohmann (NIT New Insights for Tourism); Petra Stolba (Geschäftsführerin | Österreich Werbung)  
*ITB Berlin NOW, Convention Stage 1*

**18:00 - 18:15 ITB CEO Interview: Traveller Trends, Insights and Tripadvisor's Innovations for the Tourism Industry**

**Gast:** Stephen Kaufer, CEO Tripadvisor  
**Interviewer:** Christa Larwood  
*ITB Berlin NOW, Convention Stage 1*

## MITTWOCH 10. MÄRZ

**11:00 - 11:30 Norwegian Cruise Line: Press Update**

**Interviewer:** Stephen Kaufer  
**Speaker:** Kevin Bubolz, Managing Director Europe, Norwegian Cruise Line  
*ITB Berlin NOW, Convention Stage 1*

**12:25 - 12:55 ITB Podiumsdiskussion: Pauschalreise im Umbruch: Umtauschrechte, Flextarife, neue Anzahlungsregeln – was bleibt nach Corona?**

**Teilnehmer:** Marek Andryszak, CEO TUI Deutschland; Kevin Bubolz, Europadirektor NCL; Ingo Burmester, CEO Central Europa DER Touristik Group; Guido Wiegand, Vertriebsgeschäftsführer Studiosus.  
**Moderator:** Timo Kotowski, Wirtschaftsredakteur FAZ  
*ITB Berlin NOW, Convention Stage 1*



**17:00 - 17:40 Masterclass by Google: Capturing re-emerging Travel Demand using Google's Tools**  
**Vortrag:** Gerry Romanescu, G&B Travel and Hospitality Partners Switzerland und Bryan Simis, Industry Manager Hospitality, Google  
 ITB Berlin NOW, Convention Stage 1

**DONNERSTAG 11. MÄRZ**

**16:00 - 16:20 ITB Paneldiskussion: COVID-19 und Tourismusausbildung**  
**Teilnehmer:** Prof. Dr. Marco Gardini, Hochschule Kempten; Prof. Dr. Harald Pechlaner, Lehrstuhl Tourismus an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt; Prof. Dr. Jürgen Schmude, Lehrstuhl für Wirtschaftsgeographie und Tourismusforschung, Universität München.  
 ITB Berlin NOW, Convention Stage 1

**16:25 - 16:55 Tourism Science Slam – in Kooperation mit DGT und Aiest**  
**Moderator:** Dr. Julia Offe, Scienceslam.de  
**Teilnehmer:** Andreas Kötter, Zentrum für Angewandte Luftfahrtforschung; Simon Ripperger, Berliner Naturkundemuseum; Kathrin Viergutz, TU Braunschweig.  
 ITB Berlin NOW, Convention Stage 1



**FREITAG 12. MÄRZ**

**11:00 - 11:55 Tourism for Sustainable Development (in cooperation with BMZ)**  
**Teilnehmer:** Volker Adams, Head of Policy DRV; Norbert Barthle, Staatssekretär BMZ; Anna Spenceley, Tourismusexpertin; Petra Thomas, Vorsitzende Forum anders Reisen  
**Moderator:** Conny Czymoch, Journalist  
 ITB Berlin NOW, Convention Stage 1

**16:00 - 16:55 ITB Interactive Panel: Co-creating Sustainability in Tourism – powered by Futouris**  
**Teilnehmer:** Prof. Dr. Julia Peters, Hochschule Kempten; Gustavo Segura Sancho; Tourismusminister Costa Rica; Ralf Strier; Inhaber Reisebüro Strier in Ibbenbüren  
**Moderator:** Prof. Dr. Harald Zeiss, Vorsitzender Futouris  
 ITB Berlin NOW, Convention Stage 1



*Unter dem Titel „Der digitale Treff für die Reiseindustrie. Jederzeit. Überall.“ wird die ITB Berlin NOW an vier aufeinanderfolgenden Tagen vom 9. bis 12. März 2021 von jeweils 10 bis 18 Uhr als reines Business-Event abgehalten. Ausführliche Informationen zu Ausstellerpaketen, Sponsoring-Möglichkeiten und Fachbesucher-Tickets sind online abrufbar.*



**Die Corona-Pandemie sorgt auch in der Messewirtschaft für einen massiven Digitalisierungsschub. Die ITB Berlin NOW wird für die globale Reisebranche eine hochspannende und zentrale Online-Plattform für Geschäfte, neue und gewachsene Kontakte, Inspiration und Interaktion sein.**

DAVID RÜTZ,  
LEITER ITB BERLIN

**TRVL COUNTER**  
**E-LEARNING**

**NEU!**  
Ab 01.03.2021

Besser beraten am Counter mit unseren neuen Video-Kursen.

Neu ab März 2021



**Nachhaltiges Costa Rica**

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

Jetzt gibt es drei neue Videokurse:

- ★ Hygiene-Konzept und Einreise
- ★ Natur + Nachhaltigkeit
- ★ Pura Vida mit Wellness + Spa

[www.TRVLlearning.de](http://www.TRVLlearning.de)



# WAS SIND DIE LEARNINGS AUS 2020? UND WAS SIND DIE VORSÄTZE FÜR



Ein Jahr schon hat die Pandemie die Welt aus den Angeln gehoben. Wir haben Gründer, Unternehmer, Manager und Verbandschefs in der Touristik gefragt, welche Lehren sie aus dem Schicksalsjahr 2020 gezogen haben und wie es denn 2021 weitergehen soll. Die zum Teil persönlichen und selbstkritischen Antworten spiegeln die Nöte der Branche wider. Sie machen aber auch Mut, verheißen Aufbruch.



## Starker Zusammenhalt

Petra Hedorfer, Deutsche Zentrale für Tourismus

Rückblickend auf das Jahr 2020 hat die Corona-Krise zu einer tiefen Zäsur in der langjährigen Erfolgsgeschichte des weltweiten Tourismus geführt. Die wichtigsten Learnings aus dem letzten Jahr sind für mich: In allen Phasen der Pandemie haben wir eine außerordentlich aktive Unterstützung durch die Politik erfahren. Die Abgeordneten im Tourismusausschuss des Deutschen Bundestages und die Entscheider im Bundesministerium für Wirtschaft schätzen unseren Beitrag, den wir mit einer erfolgreichen internationalen Positionierung des Reiselandes Deutschland gerade für die mittelständisch geprägte Tourismuswirtschaft leisten. Das spiegelt sich auch in einer Erhöhung der Bundeszuwendung für dieses Jahr wider, die wir vollständig in Marketingmaßnahmen investieren werden.

Ein weiteres Momentum war der starke Zusammenhalt innerhalb der Branche. Viele touristische Unternehmen sind in wirtschaftliche Bedrängnis geraten, darunter auch langjährige Partner. Im engen Schulterschluss mit unseren Mitgliedern, den Partnern im Deutschlandtourismus, aber auch den Vertretern der internationalen Reiseindustrie, haben wir uns den Herausforderungen gestellt. Ein dritter großer Punkt: Wir haben

ein tolles Team. Unter den sich ständig verändernden Rahmenbedingungen sind viele Kollegen innerhalb der Organisation über sich hinausgewachsen. Schnelles und agiles Handeln war immer wieder das Gebot der Stunde. Die DZT stand mit ihrem Krisenmanagement 2020 für Flexibilität und Innovation, aber auch für Robustheit und Kontinuität.

Die digitale Transformation hat 2020 deutlich an Dynamik gewonnen. Anwendungen künstlicher Intelligenz (KI), beispielsweise in Chatbots unterstützen unsere direkte Kommunikation mit den Kunden gerade in Krisenzeiten rund um die Uhr an jedem Tag. Social Media-Kampagnen sind ein hervorragendes Instrument, um auch in Lockdown-Phasen mit potenziellen Gästen im Kontakt zu bleiben – empathisch, interaktiv, informativ und unterhaltsam.

Dieses Thema ist mir ebenfalls wichtig: Ich bin überzeugt, dass die Zukunft der Reisebranche in Deutschland im qualitativen Wachstum liegt, mit Service, Nach- und Werthaltigkeit. Entsprechend führen wir unsere Positionierung des Reiselandes Deutschland nachhaltig fort. Das kristallisiert sich in immer mehr Ländern als Trendthema, bei dem wir sehr gut punkten können.

## Krisenerprobt

Gerald Kassner, schauinsland-reisen

Wir haben 2020 gelernt, dass Unmögliches eintreffen kann und Planungen sich schnell überholen. Als Touristiker sind wir durchaus krisenerprobt und beschäftigen uns schon länger mit Pandemien, wie etwa mit der Schweine- und Vogelgrippe, oder wir müssen auf Katastrophen wie Tsunamis und Vulkanausbrüche reagieren. Aber keiner konnte sich wirklich vorstellen, dass eine ganze Branche so in die Knie geht. Gleichzeitig haben wir 2020 gelernt, dass unser etwas konservativer Weg, stets gesund und organisch zu wachsen und das Geld in die eigene Firma zu investieren, goldrichtig war. Wir haben keine Shareholder, und wir haben uns auch nicht auf allen Feldern betätigt, die sich uns angeboten haben. Damit haben wir jetzt in der Krise auch nicht so viele Baustellen und Probleme. Die Vorsätze für 2021 weichen deswegen auch kaum von denen der Vorjahre ab. Wir werden an unseren bisherigen Idealen als Familienunternehmen festhalten und uns bestmöglich weiterentwickeln.



## Träume ermöglichen

Guido Laukamp, Nicko Tours

2020 lehrte uns Demut vor dem Unvorhersehbaren, Kreativität für das Machbare, Wertschätzung für unsere Freiheit und Vorsicht vor allem, was sie gefährdet. 2021 wollen wir weiterhin bewahren, was wir schätzen, wertschätzen, was wir vermögen, ermöglichen, was wir uns erträumen und dem entgegenreten, was unsere Welt bedroht.





**Die gewachsenen Ansprüche unserer Gäste veranschaulichen uns die enorme Bedeutung der Reisebüros hinsichtlich Beratung, Service und Information.**

## Eine neue Wertschätzung

Ralph Schiller, Group Managing Director FTI

Natürlich hat die Pandemie uns, wie die gesamte Reisebranche, vor nie dagewesene Herausforderungen gestellt. Aber auch das Bewusstsein und Interesse an unserer Branche ist in der Politik geschärft und die Bedeutung für den Arbeitsmarkt und die Wertschöpfung hervorgetreten. Denn nie zuvor wurde in den Medien und in der breiten Öffentlichkeit so viel über das Thema Urlaub diskutiert. Auch denke ich, dass Reisen bei vielen Menschen eine neue Wertschätzung erfährt und nicht als Selbstverständlichkeit angesehen wird wie noch vor Corona. Die Reisebereitschaft ist größer geworden, und wir haben uns im vergangenen Jahr noch besser darauf eingestellt, um Aktualität, Flexibilität hinsichtlich der sich ständig ändernden Situation und Sicherheit für unsere Gäste zu gewährleisten.

Natürlich haben wir hier gerade zu Beginn der Pandemie auch schmerzhaft erfahren müssen, wie wichtig reibungslos funktionierende Prozesse sind, beispielsweise was die Rückerstattung der Reisekosten angeht. Die Erfahrungen fließen nun in die weitere Optimierung von Prozessen ein, die im Hintergrund laufen. Im letzten Jahr hat sich zudem die Entwicklung vom Analogen zur Digitalisierung gerade im Alltag rasant beschleunigt. In der Konsequenz haben wir nun die

Chance genutzt, um die Umstellung vom Printkatalog auf eine crossmediale Content-Plattform, unser neues eMag, einzuleiten. Damit haben wir ein Tool für unsere Programm-Präsentation geschaffen, das die gewachsenen Ansprüche an Umweltfreundlichkeit, Innovation und Flexibilität bestmöglich erfüllt und dabei unseren Vertriebspartnern eine Fülle an Vorteilen im digitalen Beratungs- und Buchungsprozess bringt.

Wir haben bereits im vergangenen Sommer unter Beweis gestellt, dass sicherer Urlaub in der organisierten Form, wie wir ihn anbieten, mit einer guten Testinfrastruktur möglich ist. Daher bin ich fest davon überzeugt, dass sicheres Reisen auch bereits in den nächsten Wochen möglich ist, denn jeder in der Branche wird alles dafür geben, Hygiene- und Testkonzepte zuverlässig umzusetzen, um die Sicherheit der Gäste und Mitarbeiter zu gewährleisten.

Als Reiseveranstalter können wir Urlaubern also mehr Sicherheit geben, denn sie werden von der Buchung an bis zur Heimreise vollumfassend bestens „betreut“. Auch veranschaulichen uns die gewachsenen Ansprüche unserer Gäste hinsichtlich Beratung, Service und Information die enorme Bedeutung der Reisebüros, die dieser Nachfrage nachkommen.

### Chancen nutzen

Thomas Bösl, Geschäftsführer von rtk und Reiseland sowie Sprecher der Reisebürokooperationen-Allianz QTA

Das Jahr 2020 hat uns insbesondere gezeigt, wie sich eine wirtschaftliche Vollbremsung anfühlt. Statt klare Strategien und gut durchdachte Pläne umzusetzen, hieß es plötzlich Reagieren und Schadensbegrenzung. Wer konnte am Anfang der Krise ahnen, dass die Hälfte unzähliger Video- und Telefonkonferenzen verzichtbar und die Hoffnung auf Reisen zu Pfingsten 2020 mehr als blauäugig war? Wir haben erlebt, wie leistungsfähig die Teams in Unternehmen, aber auch unsere wirtschaftlichen Partnerschaften sind.

Die Corona-Krise wird uns noch lange im Griff behalten. Sie wird aber vorbeigehen. Auf diese Post-Corona-Phase müssen wir uns gut vorbereiten. Denn wir werden es mit einer veränderten Welt mit vielen Narben zu tun haben. Unsere Aufgabe ist es, uns den Herausforderungen zu stellen und die neuen Chancen zu nutzen. Dafür sollten wir uns breiter aufstellen und Trends wie Deutschland-Tourismus und nachhaltiges Reisen strategisch anpacken. Klar ist, dass es allen Grund gibt, optimistisch zu bleiben. Unsere Kunden sitzen längst auf gepackten Koffern und können es kaum abwarten, die Welt wieder zu bereisen.



## New Normal

Hubert Kluske, Geschäftsführer Vertrieb und Marketing TUI Deutschland

Die Stärke der Pauschalreise hat sich nie deutlicher gezeigt als in der Corona-Krise. Nirgendwo sonst sind Urlauber so gut abgesichert. Denn wir kümmern uns – der Gast ist nicht alleine. Das hat die Rückholaktion von 70.000 deutschen TUI-Gästen gezeigt. Aber auch, dass in kürzester Zeit ganz neue, umfangreiche Sicherheits- und Hygienekonzepte an allen Punkten der Reisekette etabliert wurden, um Reisen wieder möglich zu machen. Heute, nach einem Jahr Erfahrung mit der Pandemie, wissen wir: Wer verantwortungsvoll reist, stellt kein größeres Risiko dar als jemand, der die Ferien zuhause verbringt. Dass eine Pauschalreise ins europäische Ausland keinem höheren Infektionsrisiko unterliegt, haben die vergangenen Monate eindrucksvoll bewiesen. Unsere Gäste verhalten sich vorbildlich. Deutsche Pauschalreisende sind nicht Treiber des Corona-Geschehens. Das belegt nun auch eine aktuelle RKI-Analyse.

Das Sicherheitsbedürfnis bei Verbrauchern ist heute ein höheres, und die Pauschalreise wird auch nach Corona davon profitieren. Reisebüros und Veranstalter haben sich für ihre gemeinsamen Kunden eingesetzt. Neue Produkte wie die Covid-Protect-Versicherung, die bei allen unseren Reisen inkludiert ist, oder der neue Flex-Tarif für Pauschalreisen, der eine kostenfreie Stornomöglichkeit bietet, treffen die Kundenbedürfnisse von heute.

Die Reiselust ist da und lässt auf einen Nachholeffekt hoffen. Reisen ist die meist vermisste Aktivität in der Corona-Zeit. Impfungen, Tests und Hygienemaßnahmen bieten einen sinnvollen Schutz und sind der Schlüssel dafür,



dass vieles wieder zur Normalität zurückkehren wird. Auch das Reisen. Im Sommer 21 werden bei den Flugzielen die Mittelmeer-Klassiker wie Spanien, Griechenland und die Türkei nach wie vor gefragt sein. In den Ferien im Juli und August ist es durchaus wahrscheinlich, dass die Flieger auf vielen Strecken im Mittelmeerraum und auf die Kanaren schnell ausgebucht sein werden.

Corona hat quasi über Nacht dafür gesorgt, dass das Arbeiten und virtuelle Formate der Kundenbetreuung durch Reisebüros das „New Normal“ geworden sind. Ich war positiv überrascht, wie schnell und effektiv die Umstellung funktioniert hat. Für mich ist klar, die Art, wie wir arbeiten, wird sich dauerhaft verändern. Die Zukunft der Arbeit wird hybrid sein – mit einem Mix aus Büroarbeit und mobilem Arbeiten. Dieser Trend wurde durch Corona massiv beschleunigt.

# Eine Reise nach innen

Ingo Lies, Gründer und Inhaber von Chamäleon

Für mich war das Jahr vor allen Dingen eine Reise nach innen, sich bewusst zu werden, was wichtig ist, meine Partnerin, meine Kinder, besonders auch meine Eltern, meine Mitarbeiter, meine Freunde. Ich stelle fest, wie gut es uns doch geht, auch mit den Unterstützungen. Der Staat übernimmt Verantwortung. Und zum ersten Mal in meinem Leben habe ich den Staat gebraucht und brauche ihn jetzt auch in diesem Jahr. Kurzarbeitergeld, KfW-Kredit, Überbrückungshilfe – alles war schon letztes Jahr dran. Das war ein Learning, dass der Staat tatsächlich da ist, wenn es darauf ankommt.

Die Kommunikation war für mich ein Learning, wie gut Digital funktioniert, wie man zum Beispiel über Live-Streams die Verbundenheit zu den Gästen erhalten kann, wie auch die Verbundenheit zwischen den Gästen auch zu mir besteht. Wir haben über 200.000 Euro Spenden bekommen in 2020. Das hat mich wirklich berührt. Wir konnten dadurch viele unserer Projekte am Laufen halten. Unglaublich viele Gäste haben ihre Reise auf 2021 umgebucht.

Die Nachhaltigkeit ist wichtiger denn je geworden. Und diese Atempause hat das gut vor Augen geführt, worauf es wirklich ankommt.

Wichtig war auch die Verbundenheit mit unseren Partnern, den Reisebüros. Wir haben viele Video-Calls gemacht und Video-Messages gesendet. Genauso auch mit den Mitarbeitern. Das werde ich auch weiterhin machen, selbst wenn wir uns wieder persönlich sehen können, weil man sich so oft gar nicht treffen kann.

Und ich habe im Unternehmen, was ich nie gedacht hätte, jede Rechnung und jeden Vertrag gesehen. Wir haben alles überprüft, vieles bereinigt. Und das Wichtigste von allem: Ich habe gemerkt, dass ich liebe, was ich mache und dass das mein Leben ist und dass ich das weitermachen möchte.

In 2021 möchte ich mutig bleiben, sowohl privat wie auch beruflich, und vertrauensvoll bleiben, vertrauensvoll zum Beispiel, dass wir da durchkommen und dass die zweite Jahreshälfte auch wirtschaftlich eine gute Jahreshälfte wird. Ich möchte das Chamäleon-Haus noch mehr aufräumen, und wir sind da schon sehr weit gekommen. Ich will das Team einstimmen auf den Neustart und auch endlich wieder reisen. Ich war im Januar in Südtirol Skifahren. Hütte gemietet, mit dem Auto hingefahren, überhaupt

kein Problem. Test vorher, Test hinterher. Ja, es ist anders, man muss schauen, was geht. Ich möchte alles noch mehr wertschätzen, meine Partnerin, meine Söhne. Der eine macht jetzt Abitur, und ich will das begleiten und dabei sein. Auch die Wertschätzung zu den Mitarbeitern will ich ausbauen, mit meinen Partnern weltweit. Das ist mir wichtig, und das sind meine zentralen Werte und Vorsätze für 2021!



**Ja, es ist alles anders, aber man muss schauen was geht. Ich möchte alles noch mehr wertschätzen.**



## Wir geben Vollgas!

Thorsten Lehmann, Sunny Cars

Das wichtigste Learning war – und wir werden das sicher nicht vergessen –, dass wir durch unsere konservative Handlungsweise der letzten Jahre, in denen wir unter anderem die erwirtschafteten Gewinne zum größten Teil im Unternehmen belassen und so hohe Rücklagen aufgebaut haben, unseren Fortbestand sichern können. Obwohl hin und wieder so manch' ein schlauer Banker meinte, wir müssen unser Geld arbeiten lassen. Die hohen Rücklagen geben uns heute den nötigen Handlungsspielraum und die weitere Unabhängigkeit, um wichtige Entscheidungen treffen zu können.

Hohe Erwartungen stelle ich, mit Blick auf die Touristik, an das Jahr 2021 nicht. Eine langfristige Verbesserung der Situation wird nur dann eintreten, wenn wichtige Entscheidungen von der Politik gewissenhaft und mit Weitblick getroffen werden und eine signifikante Zahl Menschen bis Ende des Sommers geimpft werden kann.

Persönlich rechne ich mit einer Erholung frühestens im Jahr 2022. Langweilig wird es uns dennoch nicht, denn Kai Sannwald und ich wollen unser neues Baby, die SunnyAir Solutions GmbH, ganz weit nach vorne bringen. Das weitere Standbein macht uns schon jetzt recht viel Freude. So oder so, wir geben Vollgas!

Foto: TRVL Counter; FIT Reisen; Chamäleon

# Ideen ausprobieren

Claudia Wagner, FIT Reisen

Das Jahr 2020 hat unser aller Leben durcheinandergewirbelt und mich einmal mehr daran erinnert, wie wichtig es ist, eigenverantwortlich etwas für sein ganzheitliches Wohlbefinden zu tun. Unser alltägliches Leben ist auf keinen Fall selbstverständlich, und die Gesundheit ist unser aller höchstes Gut. Dabei kommt mir immer wieder folgendes Zitat von Arthur Schopenhauer in den Sinn: „Gesundheit ist nicht alles, aber ohne Gesundheit ist alles nichts“.

Wie wichtig es ist, auf allen Ebenen fit zu sein, um auch Rückschläge, gegen die man einfach machtlos ist, gut zu bewältigen, hat mir dieses Jahr einmal mehr gezeigt. Die gesamte Tourismusbranche leidet massiv unter Reisebeschränkungen, Hotel-schließungen und Co. Ich bin froh, dass wir mit FIT Reisen und unseren vielseitigen Health- und Wellnessangeboten so gut aufgestellt sind, um diese Krise zu meistern und noch stärker daraus hervorzugehen. Hoffentlich bald wird das Reisen wieder möglich sein, und wir können damit sogar

einen wichtigen Beitrag zur ganzheitlichen Gesundheit leisten. Immunsystem-Stärkung, Selbstheilungskräfte aktivieren, Burn-out-Prävention oder Anti-Stress – all diese Themen sind aktueller denn je, und wir bieten dafür professionelle Reisepakete, um sich während des Urlaubs seinen individuellen Gesundheitszielen zu widmen.

Da es keine Sicherheit gibt und sich das Leben schlagartig ändern kann, nehme ich mir für 2021 vor, fit zu bleiben, meiner Leidenschaft für Yoga und Wandern weiter so aktiv nachzugehen – und das mit positiven Menschen an meiner Seite. Bewegung an der frischen Luft und der Austausch mit Gleichgesinnten ist für mich die sinnvollste Zeitinvestition überhaupt.

Außerdem ist jetzt die richtige Zeit, um sich von neuen Dingen inspirieren zu lassen, neue Ideen auszuprobieren und auch „out of the box“ zu denken. Ich bin optimistisch, dass für uns alle die Zeit besser wird und wir bald wieder reisen können.



# Entschleunigung bewahren

Ingo Burmester, CEO DER Touristik Central Europe

Im vergangenen Jahr hat sich für mich besonders gezeigt, wie wichtig im beruflichen Kontext starke Partnerschaften, Zusammenhalt und Loyalität sind! 2020 hat auch uns stark getroffen. Rückhalt und Verlässlichkeit haben und geben, ist in dieser fragilen Welt so wichtig geworden wie nie zuvor.

Besonders dankbar bin ich für die Unterstützung unseres Mutterkonzerns, der REWE Group. Sie gibt uns die Kraft und die Sicherheit, dass wir diese Krise überwinden und gestärkt aus ihr herausgehen werden. Ein solcher Support ist nicht selbstverständlich. Auch die Treue zu und von unseren touristischen Partnern ist besonders wertvoll. Ob Hotel- oder Airlinepartner, wir unterstützen uns in dieser Krise gegenseitig und bauen Kooperationen weiter aus. Unseren Gästen sind wir ebenfalls ein verlässlicher Partner gewesen. Sie konnten sich unter anderem bei unseren Rückholaktionen aus den entlegendsten Ländern zu 100 Prozent auf uns verlassen, und das wurde gesehen und belohnt. Viele von ihnen haben auf 2021 umgebucht oder eine neue Reise bei uns gebucht. Ich habe 2020 zudem einen starken Zusammenhalt der Gesellschaft wahrgenommen und wünsche mir, dass dieser Spirit über Covid-19 hinaus anhalten wird. Jung hilft Alt, Schwach hilft Stark – das kann eines der wichtigsten Learnings werden.

Und natürlich bin ich unglaublich stolz auf unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich trotz der Krise und der Herausforderungen weiter ins Zeug legen und gemeinsam an einem gelungenen Restart arbeiten.

**Vorsätze 2021:** Wie wir alle, wünsche ich mir für mein Umfeld und mich: Gesund bleiben! Ich möchte mit meinen Kolleginnen und Kollegen mit aller Kraft und Zuversicht durchstarten und unseren vielen Gästen endlich wieder unvergessliche Urlaubserlebnisse verschaffen.

2020 war geprägt von Videocalls und Telefonie, der persönliche Kontakt kam fast zum Erliegen. Da wir nicht so schnell zum normalen Arbeitsalltag zurückkehren werden, möchte ich lernen, wie die physische Entfernung noch besser überwunden werden kann. Wie schaffe ich es, Vertrauen und Empathie zu vermitteln, obwohl ich mit meinen Gesprächspartnern nur durch einen Monitor interagieren kann? Das sind herausfordernde, aber sehr wichtige Themen, mit denen ich mich auch in diesem Jahr beschäftigen werde.

Natürlich nutzen wir diese Zeit auch für eine Neuaufstellung. Wir arbeiten an Optimierungen in den Prozessen und in der IT, treiben die Digitalisierung voran und wollen verstärkt auf die sich verändernden Kundenwünsche eingehen. Bei all' diesen Schritten gilt es, die innere Ruhe zu bewahren und sich die in der Pandemie erlernte Entschleunigung ein Stück weit zu bewahren. Ich habe mir fest vorgenommen, ruhige Zeiten zu genießen und zu schätzen.

Persönlich freue ich mich sehr, baldmöglichst wieder reisen zu können. Zum Beispiel mit meinen fast erwachsenen Kindern, das fehlt mir wirklich sehr.



**Rückhalt und Verlässlichkeit haben und geben, ist in dieser fragilen Welt so wichtig geworden wie nie zuvor.**

Foto: DER Touristik Group; Jens Braune Solamento



**Es ist eine große Kraftanstrengung. Das, was wir selbst ändern, anpassen und gestalten können, müssen wir jetzt tun!**

## Stillstand ist Rückschritt

Sascha Nitsche, Gründer und Geschäftsführer Solamento Reisen

Ein grundsätzliches Learning aus dem letzten Jahr ist, das Deutschland in der Lage ist, seinen Mitarbeitern ein modernes und flexibles Arbeitsplatzmodell anzubieten. Das was wir uns als „Land“ zuvor kaum vorstellen konnten, ist zwangsläufig gelebte Praxis.

Vieles davon basiert auf Vertrauen und ganz sicher auch auf alten persönlichen Strukturen, die das damit verlässlich möglich gemacht haben. Ich glaube, dass wir uns künftig ernsthaft fragen müssen, ob so manche Dienstreise wirklich sein muss oder ob es nicht doch per Teams oder Zoom funktioniert. Der Business-Travel-Bereich wird sich sicher nicht so schnell erholen und an alte Umsätze anknüpfen können.

Der Vorteil ist jetzt: Deutschland musste sich zwangsweise „digitalisieren“. Ich glaube, das ist eine der größten und bleibenden Veränderungen in der Arbeitskultur. Die Pandemie fordert uns extrem, und für mich galt es schnell, eine Perspektive zu skizzieren und im Rahmen der Möglichkeiten zu gestalten. Für alle, die vielleicht abwarten, negativ eingestellt sind oder keinen Mut zur Veränderung und Anpassung entwickeln, ist der erneute Lockdown nicht nur mental eine große Hürde. Unternehmertum, Geist und Vision sind mehr denn je gefragt.

Ich habe neue Systeme eingerichtet und nutze zusätzliche Software, um den Personalschwund auf der einen Seite aufzufangen und Effizienz für die Zukunft auf der anderen Seite sicherzustellen. Investitionsmut ist hier ebenfalls gefragt. Es ist eine große Kraftanstrengung, sich neu zu finden und zu motivieren, aber Stillstand

ist Rückschritt. Deshalb: Das, was wir selbst ändern, anpassen und gestalten können, müssen wir jetzt tun!

Ich rechne mit einem „Soft Start“ im Sommer 2021, spätestens bis dahin sollten alle ihre Hausaufgaben gemacht haben, wenn sie das dann noch können. Wirtschaftliche Hilfen sind bei meinem Unternehmen geflossen, hier kann ich mich nicht beschweren. Wir sollten nur auch verstehen, dass diese Hilfen uns nicht zu „hundert Prozent schadfrei“ stellen. Unternehmen, die zuvor in Schieflage waren, werden es auch mit den Überbrückungshilfen nicht leicht haben.

Ernsthafte Sorgen mache ich mir um die gesamte Kette unserer Touristikbranche. Spätestens am 31.12.2021, wenn die Gutscheinguthaben zurückbezahlt werden müssen, kann es ein weiteres, schweres Erdbeben geben. Gleichwohl ist der Zeitpunkt bekannt. Hier sollte das Learning für die Zukunft auch sein, den Cashflow nicht mit Anzahlungen sicherzustellen. Der „Schneeballeffekt“ hat ja bereits zu Beginn der Pandemie einigen den Boden unter den Füßen weggerissen.

Grundsätzlich stehe ich hinter „pay by delivery“, denn ein Endverbraucher zahlt Tausende Euros Monate im Voraus für ein Flugticket, obwohl er keine Leistung erhalten hat. Für die Zukunft wünsche ich mir gemeinsam mit unseren Kollegen, dass wir nachhaltig und wertig Reisen produzieren und beim Endverbraucher platzieren. Für mein Geschäftsmodell bin ich positiv gestimmt, auch wenn sich der Begriff Home Office für mich wandelt. Es ist ein „Workplace“, der kann und darf überall auf der Welt sein. Wenn es wieder geht!



**Jetzt drängt die Zeit, um die Rahmenbedingungen verlässlich festzustellen, unter denen wieder gereist werden kann.**



## Flexibilität ist das Gebot der Stunde

Norbert Fiebig, Präsident Deutscher Reiseverband (DRV)

Das Jahr 2020 war ein katastrophales Jahr für die Tourismusindustrie. So etwas hat keiner von uns zuvor in dem Ausmaße erlebt. Unsere Branche hat es wirtschaftlich als erste getroffen, und wir gehen nach heutigem Stand davon aus, dass wir auch mit die Letzten sein werden, die wieder zu so etwas wie Normalität zurückfinden werden.

Die Belastungen für Reisebüros, Reiseveranstalter und die vielen touristischen Dienstleister sind dramatisch. Wir haben für das vergangene Jahr Umsatzrückgänge von 80 Prozent zu verkraften. Schon das hält kaum ein Unternehmen aus, doch es wurde sogar noch schlimmer: In den letzten Monaten des Jahres hat sich die Situation weiter verschärft, und es kann so gut wie gar kein Geschäft mehr generiert werden. Diese Entwicklung setzte sich in den ersten Wochen des neuen Jahres leider weiter fort.

Was das Jahr 2020 ebenfalls geprägt hat, war der Zickzack-Kurs der Regierung, der die Verunsicherung der Kunden zusätzlich beflügelt hat: Erst eine pauschale weltweite Reisewarnung, dann viele Reisehinweise und das undifferenzierte Ausweisen von Risikogebieten. Es kam die Einführung von Pflicht-Tests für Reiserückkehrer, ein paar Wochen später wurden die Testzentren am Flughafen schon wieder abgebaut, stattdessen dann die Quarantänepflicht für alle, die aus einem Risikogebiet einreisen. Erst waren es 14 Tage mit der Möglichkeit, sich durch ein negatives Corona-Test-Ergebnis von der Quarantäne zu befreien, jetzt zehn Tage mit der Möglichkeit, sich frühestens nach fünf Tagen testen zu lassen. Dieser Quarantänezwang kommt faktisch einem Reiseverbot gleich, er war der letzte Sargnagel für

eine zeitnahe Erholung unseres Geschäftes. Die Branche hat von Anfang an differenzierte Reisewarnungen eingefordert und vorgeschlagen, sogenannte sichere Korridore mit Destinationen zu schaffen, damit es nicht heißt: Heute wird aufgemacht, morgen wieder zu. Begleitet wurde diese Entwicklung durch nicht abreißen Appelle diverser Politiker, komplett auf das Reisen zu verzichten. Jede noch so kleine Äußerung zeigte sich sofort in den Buchungen: Postwendend hielten sich die Kunden mit ihrer Reiseentscheidung zurück, die Buchungskurve ging nach unten, Stornierungen nahmen zu. Genau das erleben wir aktuell wieder – Stichwort: Osterferien.

Wie schauen wir in die Zukunft? An dem Wunsch zu reisen wird es aus meiner Sicht nicht mangeln. Ich habe eher den Eindruck aus vielen Gesprächen mit Kunden, dass die Sehnsucht zu reisen in der Krise gewachsen ist. Wenn die Möglichkeit zu reisen da ist, und die Menschen ein gutes Sicherheitsgefühl haben, dann wird die Nachfrage da sein. Wichtig ist jetzt, den Kunden Sicherheit zu geben, etwa über sehr flexible Stornierungs- oder Umbuchungsrichtlinien. Ich glaube, das ist ein guter Impuls.

Flexibilität wird auch im Jahr 2021 das Gebot der Stunde sein. Jetzt drängt in jedem Fall die Zeit, um die Rahmenbedingungen von der Politik verlässlich festzulegen, unter denen wieder gereist werden kann, wenn es die Corona-Entwicklung erlaubt. Für den Sommer haben wir Hoffnung – und diesen Optimismus müssen wir auch haben, um diese extremst Saure-Gurken-Zeit zu überstehen. Jetzt müssen die Rahmenbedingungen geschaffen werden.

Foto: DRV, AER Kooperation; Studiosus

## Offen sein, Chancen erkennen

Rainer Hageloch, Vorstand, AER Kooperation AG

Eine visionäre Art der Geschäftsführung – mit flexibler Anpassung an die Gegebenheiten und in enger Zusammenarbeit aller Beteiligten – ist auf die Dauer die einträglichste.

**Gedanken aus 2020:** Das Jahr war eine Bewährungsprobe für die gesamte Branche, und sie ist es noch immer – noch nie waren die Auswirkungen einer Katastrophe und die daraus folgenden wirtschaftlichen Schwierigkeiten so eklatant und andauernd für die Touristik.

Die Krise hat uns verdeutlicht, dass die Rolle des AER weitaus mehr ist, als gute Konditionen und Partnerschaften zu liefern: Offen zu sein, sich anpassen zu können, Chancen erkennen und daraus Ideen zu kreieren sind die Dinge, die wir aus 2020 mitnehmen. Flexibel und mutig auf Gegebenheiten zu reagieren, bietet die Gelegenheit, entscheidende Schritte für die Zukunft zu gehen, in unserem Fall die Expansion am Beispiel NTRV und AERmobile in Richtung AER Reisewelt.

Der gemeinsame Nenner, in diesem Fall die gleichen Herausforderungen durch die Pandemie, führten zu einem noch engeren Kontakt und Austausch in den eigenen Reihen. Die wöchentlichen Austauschrunden mit teilweise mehr als 300 Teilnehmern helfen, die akuten Belange zu erkennen und Informationen auszutauschen. Dabei geht es zum einen darum, für die



Mitglieder als verlässlicher Partner da zu sein, aber auch Auswege aufzuzeigen, Perspektiven zu vermitteln und mit intensiver Lobbyarbeit die Interessen der Unternehmen zu vertreten. Das schafft ein unglaubliches Wir-Gefühl.

**Ausblick 2021:** Die Fähigkeit, sich dem Wandel anzupassen, bedeutet, die Zukunft erfolgreich gestalten zu können. Reisen werden wieder möglich sein, und die Menschen wollen wieder reisen. Für diese Zeit ist es wichtig, dass der AER vorausdenkt und Perspektiven schafft, damit die Mitglieder für den touristischen Neustart gut gewappnet sind.

Den in 2020 geschaffenen Elan nehmen wir mit. Der AER ist mehr Dienstleister und beratend tätig als eh und je. Flexibilität und Weiterentwicklung sehen wir als große Chance, sind offen für neue Entwicklungen und bleiben anpassungsfähig.

Wir sind dankbar für die vielfältigen Möglichkeiten der digitalen Kommunikation, die es uns ermöglicht haben, auch in ungewöhnlichen Zeiten sehr engen Kontakt zu halten und uns zu „sehen“.

Ein Learning: Durch die Corona-Zeit wird es zu neuen Modellen in der Arbeitswelt und Arbeitsweise kommen, die deutlich mehr Flexibilität fordern – agiles Arbeiten, anywhere Office, hybrider Vertrieb sowie die Verbindung von On- und Offline.

## Für diese Klarheit bin ich froh

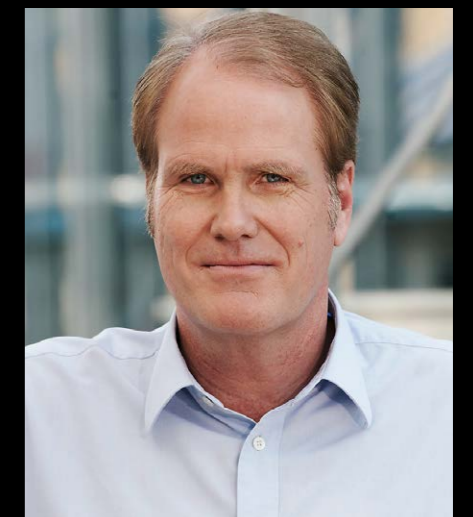
Guido Wiegand, Mitglied der Unternehmensleitung von Studiosus

Noch immer bin ich erschüttert, wie schnell nach Beginn der Krise grundlegende Errungenschaften in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft in Frage gestellt wurden. Wie schnell es gehen kann, dass die als selbstverständlich geglaubten Rechte und Ansprüche suspendiert werden. Ich denke da zum Beispiel an den Umgang mit Grundrechten wie dem Kindeswohl oder der Reisefreiheit.

Im Gegenzug wurde aber auch deutlich, auf was und wen man

bauen kann. Zum Beispiel die große Solidarität in weiten Teilen der Gesellschaft oder die zahlreichen krisenfesten Partnerschaften im geschäftlichen Umfeld.

Somit hatte das Jahr 2020 etwas Klärendes, und für diese Klarheit bin ich dankbar. Und ich bin froh, dass wir über Jahrzehnte hinweg finanziell vorgesorgt und bei Studiosus hohe Rücklagen gebildet haben. Das hilft uns als Unternehmen, diese beispiellose Krise zu überstehen.





**Die echte Bewährung für die mittelständische Touristik kommt erst nächsten Winter. Erst dann werden wir wirklich wissen, wie groß die Auswirkungen sind.**

## Entscheidend ist der Impffortschritt

Daniel Kraus, Gründer und Geschäftsführer Wikinger Reisen

### Wir haben gelernt, ...

① dass wir mit Entwicklungen rechnen müssen, die wir alle für unmöglich gehalten hätten. Tsunami, Weltwirtschaftskrise, Vogelgrippe und den Vulkanausbruch auf Island haben wir ohne Wachstumspause bewältigt. Aber Corona trifft uns massiv. In den letzten Monaten seit November, Beginn des Geschäftsjahres, liegen unsere Buchungseingänge im Schnitt bei minus 90 Prozent und unsere Abreisen bei minus 95 Prozent.

② dass es wichtig ist, schnell zu reagieren und laufend zu kommunizieren – auch wenn die Entscheidungen unpopulär sind. Unser Familienunternehmen hat heute noch 60 festangestellte Mitarbeiter statt 130. Hinzu kommen ständig mindestens zwölf Auszubildende, im Januar haben wir drei von fünf Prüflingen in Vollzeit übernommen. Als wir uns zu Beginn der Krise für den Sparkurs entschieden haben, hagelte es Kritik. Heute bestätigen alle, dass dies notwendig war, um weiter zu bestehen. Es ist auch enorm wichtig, in guten Zeiten vorzusorgen. Davon zehren wir jetzt.

④ dass die Politik mit ihrer Absage an den Tourismus „Kollateralschäden“ offensichtlich hinnimmt. Diese Beschränkungen stoppen nicht nur die Reisepläne der Menschen, sondern nehmen Regionen und Branchen die Existenz. Weltweit mit gravierenden Folgen – Kriminalität und Wilderei nehmen bereits zu, reiserelevante Infrastrukturen sind in Gefahr.

### Vorsätze und Pläne für 2021:

① Menschen wollen reisen – das hören unsere Mitarbeiter täglich. Und es geht. Ich bin gerade mit unserem südafrikanischen Partner in Namibia unterwegs – na-

türlich mit entsprechenden Tests. Und ich fühle mich hier wirklich sicher. Die Sicherheitskonzepte unserer Partner sind durchdacht.

② Entscheidend für die Branche ist der Impffortschritt. Der Osterurlaub – davon gehe ich mittlerweile leider aus – wird ausfallen. Den Re-Start erwarten wir frühestens ab Mai.

③ Bei einer guten Impfquote setzen wir auf einen starken Herbst. Ab September sollten auch wieder Flugreisen nach Südeuropa machbar sein.

④ Aufgrund der aktuellen Perspektiven haben wir unser Umsatzziel für das laufende Geschäftsjahr anpassen müssen und auf 30 Millionen Euro heruntergeschraubt. Das sind 24 Prozent von 2019. Die echte Bewährung kommt für die mittelständische Touristik erst nächsten Winter. Erst dann werden wir wirklich wissen, wie groß die Auswirkungen sind. Vor 2025 sehen wir nach wie vor nicht das Niveau von 2019. Ein Marathon liegt vor uns.

⑤ Die aktuelle Phase nutzen wir zur weiteren Digitalisierung und planen ein neues IT-System. Damit sind wir für den Urlaub nach Corona optimal aufgestellt.

⑥ Wir setzen auf unseren aktiven, nachhaltigen Aktivurlaub – mit Wandern, Trekking, Rad fahren. Bewegung und Nachhaltigkeit waren schon vor Corona gefragt, nun verstärkt sich das noch. Deutschland ist zum wichtigsten Ziel geworden. Urlauber sind mit uns von der Küste bis zu den Alpen unterwegs. Wir sind im Nahbereich schon lange breit aufgestellt, das bauen wir nun weiter aus.

Foto: Wikinger Reisen; Norwegian Cruise Line

## Der Reisewunsch ist da

Kevin Bubolz, Managing Director Europe Norwegian Cruise Line

Das letzte Jahr war für uns alle und vor allem für die Tourismusbranche eine echte Herausforderung, aber es hatte auch positive Aspekte. Meine Töchter waren zum Beispiel sehr happy, dass ich 2020 deutlich weniger auf Dienstreise war und wir mehr Zeit zusammen als Familie verbringen konnten. Wenn wir abends gemeinsam am Tisch saßen, fiel mir mit fortschreitendem Lockdown jedoch auf, dass immer häufiger Sätze wie „Papa, weißt Du noch, als wir in Griechenland waren“ oder „Papa, weißt Du noch, als wir das erlebt haben...?“ fielen.

Auch dadurch ist mir deutlich bewusst geworden, welchen enormen Einfluss unsere Reisen auch auf die Bildung und Charakterentwicklung meiner Kinder hatten. In persönlicher Hinsicht habe ich letztes Jahr den

Wert des Reisens nochmal deutlicher zu schätzen gelernt und erst richtig begriffen, welches Privileg es ist, die Welt entdecken zu dürfen. Doch das zeigt mir auch, jetzt einmal auf geschäftlicher Ebene gesprochen, dass

der Reisewunsch der Menschen wahrscheinlich durch nichts zu bremsen ist. Wo immer sich Möglichkeiten boten und Sicherheit gewährleistet werden konnte, war die Nachfrage da.

Wenn wir die Vorausbuchungen bei Norwegian Cruise Line (NCL) für die Jahre 2022 und 2023 betrachten, dann blicke ich absolut positiv in die Zukunft. 2020 hat auch gezeigt, dass wir eine sehr starke Branche sind, wenn wir zusammenhalten. Und ich bin sicher: Gemeinsam werden wir aus diesen herausfordernden Zeiten gestärkt hervorgehen.



Anzeige

## SICHER UNTERWEGS IN SCHWIERIGEN ZEITEN

Ausgewählte Reiseschutz-Produkte sind jetzt bei uns noch besser! Wir übernehmen die Kosten bei persönlicher Quarantäne und leisten auch, wenn eine COVID-19 Erkrankung oder eine andere epidemische oder pandemische Erkrankung diagnostiziert wird.

**NEU: Reise-Krankenschutz auch für Länder mit COVID-19-bedingter Reisewarnung!**

[allianz-reiseversicherung.de](https://www.allianz-reiseversicherung.de)



Allianz  Travel

# STOPOVER



## Liegender Steinlöwe

### VON DEN EINHEIMISCHEN ...

... wird Sigiriya im Herzen Sri Lankas rund 175 Kilometer nordöstlich der Hauptstadt Colombo als das achte Weltwunder bezeichnet. Seinen Namen verdankt der 200 Meter hohe Monolith seinem Aussehen: Von der Seite betrachtet ähnelt der Fels einem liegenden Löwen. Über lange Steintreppen (links im Bild zu sehen) gelangen die Besucher auf den Rücken des Löwen, wo sich die Ruinen einer historischen Festung mit Überresten eines Palastes, weitläufigen Gärten, Teichen, Kanälen, Gassen und Brunnen befinden. Sigiriya wurde 1982 von der UNESCO zum Weltkulturerbe erklärt. Neben den Ruinen wurden auch einige über 1.500 Jahre alte Wandmalereien entdeckt, überwiegend die Abbildungen von barbigen Frauen, sogenannte Wolkenmädchen, die vermutlich halbgöttliche Wesen darstellen und denen der Fels als Palast dienen sollte.

→ Mehr Infos: [sigiriyatourism.com](http://sigiriyatourism.com)



# TRAVEL

Mehr News mit dem [trvlcounter.de/newsletter](https://trvlcounter.de/newsletter): Jetzt anmelden!



## INDIVIDUELL

Olimar hat das Programm 2021 stärker auf individuelle Kundenwünsche zugeschnitten. In Portugal stehen 700 Unterkünfte zur Wahl, unter anderem die Quinta Bonita Country House & Garden und die Vila Palmeira an der Algarve. In Spanien gibt es mehr E-Bike-Touren auf dem Jakobsweg sowie neue Rundreisen in Andalusien und Galicien. Zu den neuen Rundreisen in Italien zählen eine Slow-Travel-Tour in Umbrien, eine Familien-Bike-Tour im Salento und eine Reise durch die Bergwelt Sardinens.

## DIE KRITIK WÄCHST

Das Bundeskabinett hat den Gesetzentwurf zur neuen Kundengeldabsicherung verabschiedet. Jetzt haben der DRV und die AER-Kooperation ihre Kritik an dem Entwurf präzisiert. Um den Kapitalstock des geplanten Reisesicherungsfonds von 750 Millionen Euro bis 2026 zu erreichen, sollen Veranstalter in einer ersten Stufe sieben Prozent ihres Nettopauschalreiseumsatzes pro Geschäftsjahr absichern. Hier fordert der

DRV mit Blick auf die Corona-Krise eine schrittweise Anhebung des Prozentsatzes. In einer zweiten Stufe soll dann ein Prozent des Reisepreises als Beitrag geleistet werden. Dieses Prämienentgelt stellt aus Sicht des Verbands ein großes ökonomisches Problem dar. »Wir halten vor diesem Hintergrund einen Prozentsatz von 0,6 Prozent für angemessen und auch ausreichend«, sagt DRV-Präsident Norbert Fiebig.



## SIE FLIEGT NICHT MEHR

Air Namibia ist pleite und hat nach 75 Jahren den Betrieb eingestellt. Das hat die Airline über die sozialen Medien bekanntgegeben. Das Reservierungssystem wurde abgeschaltet, sodass neue Buchungen nicht mehr möglich sind. Passagiere können sich wegen Ticketerstattungen an [refunds@airnamibia.aero](mailto:refunds@airnamibia.aero) oder an [callcentre@airnamibia.aero](mailto:callcentre@airnamibia.aero) wenden. Rund

600 Mitarbeiter sind von der Pleite betroffen. Die traditionsreiche Airline befand sich bereits lange in finanziellen Turbulenzen. Im vergangenen Sommer hatte Namibias Regierung die Liquidation der Staatslinie ins Auge gefasst. Vertreter der Regierung und der Gewerkschaften trafen sich mit der Airline-Führung, um das weitere Vorgehen zu besprechen.

## »WER SAGT, DASS REISEN NACH AFRIKA NICHT MÖGLICH SIND, GEFÄHRDET NATURSCHUTZ UND TIER-SCHUTZ UND DEN WEG AUS DER DRAMATISCHEN WIRTSCHAFTSKRISE«

GERD MÜLLER, Bundesminister für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (CSU) im Interview mit dem Hamburger Abendblatt Ende Februar 2021



Foto: iStock; BMWZ; Hurligruten



Teilnehmer können sich über tolle Ausflüge rund um die beliebten Urlaubsorte freuen.

„LOOK & FEEL“

## DAS MEGA FAM TRIP IN DIE DOM REP

- ➔ Vom 14. bis 17. März 2021 laden das Tourist Board Dominikanische Republik, Condor und Iberostar Hotels & Resorts rund 150 Reiseexperten, Reiseveranstalter und Medienvertreter zu einer viertägigen Informationsreise nach Puerto Plata und Punta Cana ein.
- ➔ Mit einem Condor-Direktflug geht es von Frankfurt aus in das an der Nordküste gelegene Puerto Plata, am nächsten Tag fliegen die Teilnehmer mit einem Condor-Spezialflug in die beliebte Ferienregion Punta Cana.
- ➔ Der Mega Fam Trip soll den Teilnehmern die Schönheit des facettenreichen Inselstaates näherbringen, aber auch über die aktuelle Covid-19-Lage vor Ort sowie touristische Entwicklungen und Projekte informieren.
- ➔ Vor Ort wird es Podiumsdiskussionen, Top Talks und Gesprächsrunden geben, bei denen wichtige Partner und Vertreter aus der Dominikanischen Republik Rede und Antwort stehen, unter anderem Condor-CEO Ralf Teckentrup, Commercial Director Iberostar Finn Ackermann, der dominikanische Tourismusminister David Collado sowie Petra Cruz, Europa-Direktorin Dominikanische Republik.

### WIESO STEIGT DIE KURVE?

Datenjournalist Christian Endt von der Süddeutschen Zeitung erklärt in einem Video, was sich an den Fallzahlen ändern wird, wenn sich das neue, ansteckendere Corona-Virus aus Großbritannien in Deutschland ausbreitet. Knapp vier Minuten Info, die sich lohnen. [www.sueddeutsche.de/wissen/corona-mutanten-dritte-welle-1.5211460](http://www.sueddeutsche.de/wissen/corona-mutanten-dritte-welle-1.5211460)

### NEUE CONDOR VERBINDUNGEN IN DIE KARIBIK

Seit dem 12. Februar fliegt die Airline zusätzlich jeden Freitag auf direktem Weg in die Dominikanische Republik. So bestehen nun vier Direktflüge (montags, mittwochs, freitags und samstags) von Frankfurt nach Punta Cana sowie ein weiterer sonntäglicher Dreiecksflug nach Puerto Plata/Santo Domingo.

### FÄHRKATALOG VORGESTELLT

Color-Line stellt in einem neuen Reisebüro-Katalog die Angebote für 2021 vor. Das Spektrum umfasst Fährüberfahrten, Kurzreisen nach Oslo und Tagungen auf See. Daneben gibt es Infos zum Unternehmen, Einblicke in die Schiffe Color Magic und Color Fantasy sowie Fahrpläne und Preise. Zur Bestellung: [sales@colorline.de](mailto:sales@colorline.de).

### FAHRTEN AB HAMBURG

Hurtigruten hat für die Saison 2022/23 rund 25 Abfahrten mit dem Expeditionsschiff Otto Sverdrup ab Hamburg aufgelegt. Ziel und Wendepunkt der Reisen entlang der norwegischen Fjordküste ist das Nordkap. Zu den Höhepunkten im Sommer gehören Ausflüge auf der Insel Senja und die Fahrt in den Hjørundfjord bei Bergen und Trondheim.

### HAUPTKATALOG VON NCL

NCL hat den neuen Hauptkatalog 2021-2023 herausgebracht. Insgesamt acht Schiffe werden in Europa positioniert. Unter anderem gibt es Ostsee-Abfahrten ab Warnemünde und Rostock, Kreuzfahrten ab/bis Reykjavik und im Sommer 2022 erstmals Stopps in Grönland. Erstmals bietet NCL ab 2022 auch Kreuzfahrten in die Antarktis an.

Rauchende Vulkane, dichte Urwälder, idyllische Hügellandschaften und endlose Tropenstrände: Das grüne Paradies Costa Rica bietet Urlaubern auch in Corona-Zeiten authentische Naturerlebnisse zwischen zwei Weltmeeren.

Text Iris Quirin

# COSTA RICA

Foto: iStock



## GRÜNES PARADIES

Der Artenreichtum von Costa Rica beeindruckt: Über 900 Vogelarten tummeln sich in den Naturparks, darunter seltene Tukane und Kolibris.

**E**S ist in Pandemie-Zeiten nicht ganz einfach, ein Reiseland zu finden, in dem man noch unbeschwert Urlaub machen kann. Doch es gibt sie, zum Beispiel Costa Rica: Das grüne Herz Mittelamerikas ist seit August letzten Jahres für Europäer und seit November für alle Länder geöffnet. Das ganzjährig milde Klima erlaubt es, sich überwiegend im Freien aufzuhalten. Vor Ort haben sich die Menschen gut vorbereitet und sind mit ausgefeilten Corona-Konzepten sicher aufgestellt, um Touristen einen sorglosen Urlaub im tropischen Natur- und Outdoor-Paradies zu ermöglichen.

Über ein Viertel seiner Fläche von 51.000 Quadratkilometern – das ist etwas größer als die Schweiz – steht unter Naturschutz. 29 Nationalparks, 62 Naturschutzgebiete, 20 Naturparks und acht biologische Reservate beherbergt Costa Rica. Seit Jahren gilt das Land zwischen Pazifik- und Karibikküste als einer der Vorreiter im Ökotourismus mit eigens für nachhaltigen Tourismus zertifizierten Unterkünften. Die Mehrzahl der Unterkünfte sind kleine Öko-Lodges oder Boutique Hotels.

**EINSAM, SCHÖN, WILD.**

Über ein Viertel von Costa Rica steht unter Naturschutz. Das tropische Naturreiseziel gilt als Vorreiter im nachhaltigen Ökotourismus.



**LEBENSFROH**

Tänze in traditionellen Kostümen wie hier beim Tanz- und Kunstschuljubiläum in Liberia können leider in Corona-Zeiten nicht mehr so dicht an dicht stattfinden.



**ZU LAND ODER ZU WASSER.**

Das Sportangebot in Costa Rica reicht vom Trekking über Wildwasserrafting, Kajaktouren und Canyoning bis zum Surfen im Atlantik und Pazifik.



Urlauber, die jetzt das Land bereisen wollen, müssen einige Vorbereitungen treffen: Neben einem gültigen Reisepass und einer Auslandskrankenversicherung müssen sie sich auch um eine spezielle Covid-19-Hotelquarantäne-Versicherung kümmern, die man nur über Costa Rica abschließen kann. Diese Dokumente müssen sie vor ihrer Anreise via App an das Gesundheitsministerium senden. Dazu müssen sie noch einige Gesundheitsfragen beantworten. Ist alles in Ordnung, bekommen sie grünes Licht in Form eines QR-Codes auf ihr Handy, den sie bereits für den Abflug benötigen und bei der Einreise vorzeigen müssen.

Und wie kommt man hin? Zweimal pro Woche fliegt zum Beispiel die Lufthansa nonstop von Frankfurt nach San José, Edelweiss bietet nonstop Flüge ab Zürich. In Costa Rica angekommen, merken die Urlauber schnell, dass wichtige Hygienemaßnahmen eingeführt wurden, an die sich alle halten müssen.

**Vorreiter in Sachen Nachhaltigkeit**

Durch eine Vereinbarung des Costa Rica Tourism Boards mit dem Nationalen Fonds

zur Finanzierung der Forstwirtschaft (FONAFIFO) können Touristen freiwillig in dieses CO2-Kompensationsprogramm einzahlen und so Projekte unterstützen und die CO2-Emissionen durch ihre Flug- und Landreisen ausgleichen. Mit den Einnahmen finanziert das Land Baumpflanzungen sowie die natürliche Regeneration der Wälder. Bis 2019 konnte eine riesige Waldfläche von rund 1,5 Millionen Hektar wiederhergestellt werden. Auch sonst achtet Costa Rica auf Ökologie: Bereits das sechste Jahr in Folge produziert das Land mehr als 98 Prozent seines Stroms aus erneuerbarer Energie. In 2020 waren es sogar 99,8 Prozent, also nur 0,2 Prozent ist fossile Energie.

Um die Nachhaltigkeit in touristischen Betrieben messbar zu machen und ein Label für Reisende und Touristikprofis zu schaffen, hat Costa Rica im Jahr 1998 die CST-Zertifizierung für nachhaltigen Tourismus ins Leben gerufen. Bis heute haben rund 410 Unternehmen die CST-Zertifizierung erhalten. Costa Rica ist also nicht nur landschaftlich unglaublich schön und nachhaltig, sondern auch für Urlauber in Corona-Zeiten bestens gerüstet. ⚓



**BESSER BERATEN**

Drei neue E-Learning-Videokurse von Costa Rica können Expedienten absolvieren, vom Hygienekonzept über nachhaltigen Tourismus bis zu Wellness und Spa.

➔ <https://trvllearning.de>

Fotos: iStock

# WELLNESS DER BESONDEREN ART

Costa Rica punktet auch mit Entspannung für Körper und Seele.

Text Iris Quirin

Wellness und Entspannung bieten heutzutage zahlreiche Hotels und Resorts rund um den Globus an. Doch in Costa Rica wird das Wellbeing ganz anders definiert: Dort können Urlauber die legendäre „Wellness Pura Vida“ erleben. Es geht um Slow Tourism, also mehr Achtsamkeit, Zeit in der Natur zu verbringen und Natur-Spa für Körper, Geist und Seele zu genießen. Das ist eine neue Form von Erlebnisluxus, der Outdoor-Aktivitäten, Entspannung, Natur, gesundes Essen und ausgewählte Unterkünfte miteinander verbindet.

„La Pura Vida“ beschreibt ebenso gut das Lebensgefühl der gastfreundlichen „Ticos“, wie Costaricaner auch genannt werden. Das macht die Begegnung mit Land und

Leuten einzigartig. Kein Wunder, dass sie zu den glücklichsten Menschen der Welt zählen.

### Erholung in jeder Preiskategorie

Der Genuss hat viele Facetten: Sie reichen vom unvergesslichen Candlelight-Dinner im Regenwald hoch über den Bäumen, über die Yogastunde in atemberaubender Natur bis zum entspannten Baden in einer der heißen vulkanischen Thermalquellen des Landes und einem Peeling aus Vulkanschlamm.

Ruhe finden Wellness-Urlauber bei Touren in tiefgrünen Regenwäldern, in stillen Tälern und an endlosen menschenleeren Tropenstränden. Hochwertige Spa-Anwendungen sowie Yoga, Pilates und Meditation in einer der zahlreichen

Öko-Lodges sorgen für Entspannung von Körper und Geist. Das alles macht diese Art des Wellness-Urlaubs unvergesslich.

Als Naturparadies bietet das Land authentische Erlebnisse, ohne auf den Komfort zu verzichten: Von einfachen Cabañas über rustikale und luxuriöse Öko-Lodges bis hin zu Fünf-Sterne-Spa- und Wellnesshotels reichen die Übernachtungsmöglichkeiten in allen Preiskategorien. Unterkünfte in atemberaubender Umgebung lassen den Wellness-Urlaub mit Blick auf Vulkane, Seen, Flüsse, den Urwald oder das Meer bereits bei der Übernachtung beginnen. ⚓

→ Videokurse: <https://trvllearning.de>



**Costa Rica bedeutet fantastisches Yoga, und Spakonzepte auf Weltniveau. Costa Rica ist für mich, was Nachhaltigkeit, Biodiversität und Ökotourismus betrifft, ein Vorbild für die Welt!**

**URSULA KARVEN**  
Schauspieler, Yoga-Profi und  
Markenbotschafterin von Costa Rica



### EINMALIGER BLICK

Viele der Resorts und Öko-Lodges sind malerisch an der Küste oder in den Bergen gelegen.

Fotos: iStock: Cost Rica



**Es gibt keinen Massen- sondern nur nachhaltigen Ökotourismus. Costa Rica dürfte auch wegen seiner Menschen und klugen Politik eines der letzten Paradiese unserer Erde sein.**

**HANNES JAENICKE**  
Schauspieler, Umweltschützer und  
Markenbotschafter von Costa Rica



## DER DIGITALE TREFFPUNKT DER REISEINDUSTRIE

9. – 12. März 2021

Sichern Sie sich jetzt Ihr Ticket!  
[itb.com/now/tickets](https://itb.com/now/tickets)



„Das hier ist mehr als das neue Normal. Es ist die Chance für neue Impulse.“

**David Ruetz**  
Head of ITB Berlin

- ▶ **NETWORKING:** Mit smartem Matching finden Sie Ihre passenden Kontakte!
- ▶ **BUSINESS:** Effiziente Kommunikations-Features bringen Ihre Angebote ins Rampenlicht.
- ▶ **CONTENT:** Bühne frei für alle Themen, die unsere Branche bewegen.
- ▶ **NEWS:** Interviews, Artikel, Videos – Damit bleiben Sie und Ihr Team auf dem neuesten Stand.

# SOMMER SEHNSUCHTSZIELE

Die Corona-Müdigkeit steigert die Reiselust der deutschen Urlauber. Top-Ziel ist nach einem aktuellen TUI-Ranking Kreta. Als Fernreiseziele liegen Inselparadiese und Naturreservate im Trend. Aber auch Urlaub im eigenen Land ist beliebt.

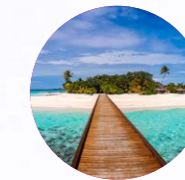
Text Iris Quirin



★ KRETA ★  
Seite 42



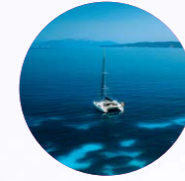
★ MADEIRA ★  
Seite 43



★ SEYCHELLEN ★  
Seite 45



★ DEUTSCHLAND ★  
Seite 48



★ KEFALONIA ★  
Seite 42



★ MALEDIVEN ★  
Seite 44



★ TANSANIA ★  
Seite 46

Die Deutschen sind Corona-müde und wollen trotz Reisewarnungen endlich wieder raus – auch wenn sich dieses „Raus“ fast vor der eigenen Haustür an der Ostsee und im Bayerischen Wald oder in Österreich in der Steiermark befindet, wohin die Anreise individuell erfolgt. „Wir haben den Eindruck aus vielen Gesprächen mit Kunden, dass die Sehnsucht zu reisen in der Krise gewachsen ist“, erklärt Norbert Fiebig, Präsident des Deutschen Reiseverbands (DRV) im aktuellen TRVL Counter WEEKLY (trvlcounter.de/weekly). „Die Leute wollen wieder reisen, andere Länder und Kulturen entdecken“, sagt er.

Auch Deutschlands größter Veranstalter TUI rechnet in den kommenden Wochen mit einer nachhaltigen Erholung des Geschäfts. „Mit dem europaweiten Hochfahren der Impfungen wächst die Zuversicht, dass Reisen bald wieder möglich sind“, erklärt Marek Andryszak, Vorsitzender der TUI Deutschland Geschäftsführung.

Was ist in diesem zweiten Corona-Jahr besonders gefragt? Mit Kreta, Rhodos und Kos sichern sich dem TUI-Ranking zufolge gleich drei griechische Inseln einen Platz in den Top 5 der beliebtesten Reiseziele. Kreta löst dabei erstmals Mallorca als beliebtestes Reiseziel der Deutschen ab. Bei Fernreisezielen ist die Nachfrage TUI zufolge noch verhalten. Bei der Buchung bevorzugen die Urlauber weitläufige Anlagen, wie man sie von den Malediven, dem derzeit beliebtesten Fernreiseziel, sowie von Dubai, den Seychellen, Kuba oder der Dominikanischen Republik kennt. Die Condor fliegt derzeit wieder viermal direkt von Frankfurt nach Punta Cana. In Afrika stehen weitläufige Naturreservate auf der Reisewunschliste.

Was die Kriterien für Reisebuchungen der Urlauber betrifft, so ist Flexibilität Trumpf. Also lieber etwas mehr bezahlen, dafür aber die Möglichkeit haben, flexibel umzubuchen. ⚓

## GRIECHENLAND GEFRAGT

Neben Kreta, Rhodos und Kos ist die südliche Ägäis wie Santorin mit seinen typischen, weiß getünchten Häusern und blauen Dächern ein beliebtes Sommerziel der deutschen Urlauber.

Foto: alle iStock



**KRETA**  
Mit seiner wilden Landschaft und seiner minoischen Kultur mit dem Labyrinth des Minotaurus kommen sowohl Kultururlauber als auch Wanderfreunde auf der Insel auf ihre Kosten.

★ KRETA ★ KEFALONIA ★ MADEIRA ★

## INSELTRÄUME

Dank niedriger Infektionszahlen und schlüssiger Hygienekonzepte stieg Griechenland bereits 2020 zum beliebtesten Reiseziel auf. Die Einreise ist nur mit einem negativen PCR-Test möglich, der nicht älter als 72 Stunden sein darf. In Einzelfällen wird ein kostenloser Covid-19-Schnelltest durchgeführt.

Wem die griechischen Inseln im Sommer zu heiß sind, der findet in Madeira im Atlantik eine kühlere Alternative. Hier gelten die gleichen Einreiseregeln wie für Griechenland. Neuerdings hat Madeira einen „grünen Korridor“ errichtet: Reisende sind von diesen Regelungen befreit, wenn sie einen Corona-Impfnachweis vorlegen oder einen ärztlichen Nachweis, der nicht älter als 90 Tage ist und bescheinigt, dass sie bei der Ankunft auf Madeira von Covid-19 genesen sind.

„Auch dank des disziplinierten und routinierten Verhaltens der Madeirer mit den Corona-Regeln können Gäste mit einem sicheren Gefühl eine entspannte Auszeit auf der Insel verbringen“, erklärt Sainey Sawaneh, die beim Reiseveranstalter FTI für Portugal und Madeira zuständig ist, und sich kürzlich persönlich ein Bild machen konnte. ⚓

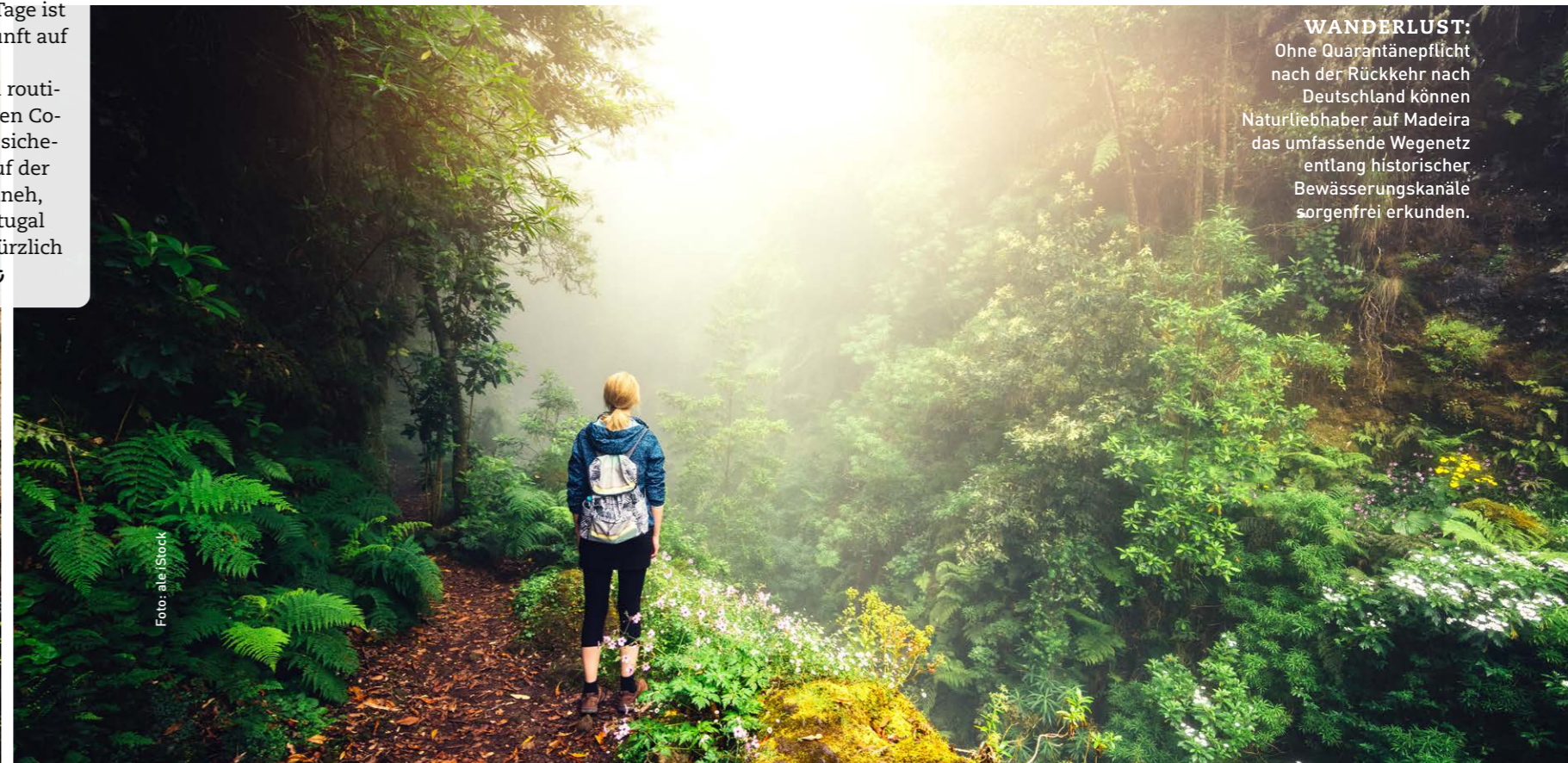


**GRÜNE OASE IM ATLANTIK:**  
Markenzeichen der portugiesischen Insel Madeira sind die steil abfallenden Küsten und hohen Vulkangipfel.



### FLACHE STRÄNDE UND EINSAME BUCHTEN:

Umgeben vom ägäischen und dem ionischen Meer, reiht sich in Griechenland ein Traumstrand an den nächsten wie hier auf Kefalonia.



**WANDERLUST:**  
Ohne Quarantänepflicht nach der Rückkehr nach Deutschland können Naturliebhaber auf Madeira das umfassende Wegenetz entlang historischer Bewässerungskanäle sorgenfrei erkunden.

Foto: ale/Stock



**KRISTALLKLARES MEER:** Die Malediven, in diesem Jahr das beliebteste Fernreiseziel der Deutschen, setzen sich aus 26 Atollen und fast 1.200 kleinen Inseln zusammen. Viele von ihnen beherbergen luxuriöse Resorts mit Wasserbungalows.



**MARKANTE GRANITFELSEN:** Die Seychellen zählen über 100 kleine Inseln im Indischen Ozean. Die drei Hauptinseln Mahé, Praslin und La Digue wie auch die Außeninseln bieten Unterkünfte für jeden Anspruch.

★ MALEDIVEN ★ SEYCHELLEN ★

## EINFACH ABTAUCHEN

Schnorcheln und Tauchen sind auch eine Möglichkeit, dem Corona-Virus zu entgehen. Und wo funktioniert das erholsamer, als im Badewasser-warmen Meer rund um die Inseln im Indischen Ozean? Die Lufthansa beispielsweise fliegt derzeit zweimal die Woche ab Frankfurt auf die Malediven, Condor jeden Freitag auf die Seychellen.

Für beide Destinationen gelten derzeit noch Reisewarnungen. Wer einreisen will, benötigt auf jeden Fall einen negativen Corona-Test, der bei Abflug nicht älter als 96 Stunden (Malediven) beziehungsweise 48 Stunden (Seychellen) sein darf und muss für die Malediven 24 Stunden vorher eine elektronische Einreiseerklärung abgeben und bei Einreise auf die Seychellen mit einer Quarantäne rechnen. Diese wird bei einem weiteren negativen Testergebnis am sechsten Tag aufgehoben. Für Geimpfte entfällt die Quarantänepflicht, so dass sie gleich in die bunte Unterwasserwelt abtauchen können. ⚓



**BUNTE UNTERWASSERWELT:** Schon mit Maske und Schnorchel lässt sich die artenreiche Unterwasserwelt der Malediven erkunden. Nicht selten erspäht man auch Schildkröten, Riffhaie und Mantas.

Foto: alle/istock



**KORALLENRIFFE:** Wie in einem riesigen Aquarium zeigt sich die artenreiche Unterwasserwelt in den Korallenriffen der Seychellen. Sie beheimaten über 300 Korallen- und über 400 Fischarten.

**SERENGETI-NATIONALPARK:**  
Der Name „Serengeti“ bedeutet in der Sprache der Massai „endlose Ebene“. Der Nationalpark wurde 1951 eröffnet und ist rund 14.800 Quadratkilometer groß. Platz gibt es hier genug fürs Social Distancing

★ TANSANIA ★

## DIE WILDNIS RUFT

Naturfreunde, Bergsteiger und Strandurlauber kommen im ostafrikanischen Tansania auf ihre Kosten: Ob sie den Gipfel des Kilimandscharos erklimmen, auf Safari in der Serengeti, einem der größten und bekanntesten Nationalparks der Welt und seit 1981 Teil des Weltkulturerbes der UNESCO, gehen oder einfach nur das Strandleben in einem der weitläufigen Luxusresorts auf der Insel Sansibar genießen.

Daressalam, die größte Stadt und Regierungssitz Tansanias, wird von den meisten Fluggesellschaften wieder angeflogen. Bei Einreise wird kein negativer Covid-19-Test verlangt, jedoch das Fieber gemessen.

Bei Symptomen und einem positiven Test ist eine 14-tägige häusliche Quarantäne vorgeschrieben. Da Tansania nach wie vor als Risikogebiet eingestuft wird, müssen Urlauber sich bei ihrer Rückkehr testen lassen und zehn Tage in häusliche Quarantäne gehen. 📍

Foto: iStock





NATIONALPARK JASMUND: Im Nordosten von Rügen lädt der mit rund 3000 Hektar kleinste Nationalpark Deutschlands zu jeder Jahreszeit zu erholsamen Waldspaziergängen mit Blick aufs Meer ein.

★ DEUTSCHLAND ★

# URLAUB VOR DER HAUSTÜR

Von der Küste bis zu den Alpen: Deutschland ist seit der Corona-Pandemie zum wichtigsten Ziel deutscher Urlauber geworden. Bereits im vergangenen Frühjahr gab es einen Ansturm auf deutsche Urlaubsregionen, wo seinerzeit vielerorts die Kapazitäten knapp wurden. „Bewegung und Nachhaltigkeit waren schon vor Corona gefragt, nun verstärkt sich das noch“, stellt Daniel Kraus von Wikinger Reisen fest. Der Veranstalter setzt weiterhin auf nachhaltigen Aktivurlaub – mit Wandern, Trekking und Rad fahren. Nach dem TUI-Ranking steigt auch das Interesse an den oberitalienischen Seen, der Adria und Österreich, die bevorzugt mit dem eigenen PKW angesteuert werden. In Österreich erwartet die Feinschmecker unter den Urlaubern in diesem Jahr ein besonderes Schmankerl: In der Südsteiermark zeichnete Gault&Millau 24 Gastronomiebetriebe mit zusammen 45 Hauben aus. So lassen sich dort Erholung, Weinwanderung, Radtour und Schlemmerreise miteinander verbinden. 📍

HEIMATURLAUB: Neben Bayern ist die deutsche Ostseeküste in diesem Jahr bei den Urlaubern gefragt denn je. Weitläufige Strände und Strandkörbe bieten viele Möglichkeiten zum Abstandhalten.



Fotos: iStock

Immer samstags!

# TRVL COUNTER Weekly

Die große News-Zusammenfassung der Woche: Kurz, kompakt und aktuell!



## PLUS: Interview der Woche

Zur Reisebranche zählen kluge Counter-Köpfe, meinungsstarke Touristiker und wortstarke Reisebüro-Inhaber. Wir laden jeden Woche zum Gespräch und hören uns an, was die Macher\*innen im Interview der Woche zu sagen haben.

Verstehen, was wirklich wichtig ist

## TRVL Counter WEEKLY

Die Flut der Newsletter nimmt zu, die Menge der täglichen Meldungen auch. Das WEEKLY fasst einmal die Woche die wichtigsten News zusammen: kurz, kompakt, übersichtlich – und gratis für alle angemeldeten Nutzer. So geht's:

- ★ Anmelden bei [trvlcounter.de/weekly](http://trvlcounter.de/weekly)
- ★ Samstags das WEEKLY erhalten
- ★ Immer auf den Laufenden sein



## Produkt-Schwerpunkte

Ob Kreuzfahrten oder Zielgebiet, einmal im Monat sind die Themen-Schwerpunkte an der Reihe. Hier gibt es Produktwissen, kurz und informativ, getreu dem Motto: "Mehr Wissen, besser beraten!"

[trvlcounter.de/weekly](http://trvlcounter.de/weekly)



# WORK & LIFE

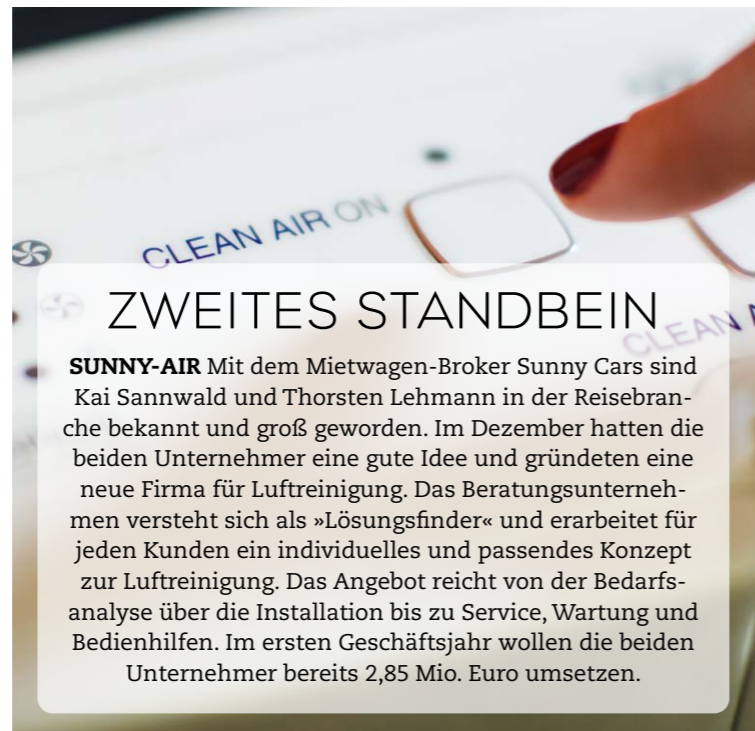
Mehr News mit dem [trvlcounter.de/newsletter](https://trvlcounter.de/newsletter). Jetzt anmelden!

## GUTSCHEINE

**QTA** richtet eine ebenso ungewöhnliche wie kreative Forderung an die Politik. Als Dank an die »Helden der Corona-Pandemie« und gleichzeitig als Wirtschaftshilfe für die Touristik soll die Bundesregierung Urlaubs-Gutscheine ausgeben. QTA-Sprecher Thomas Bösl schlägt unter anderem Urlaubsschecks aus der Staatskasse vor, mit denen die Arbeit von systemrelevanten Berufsgruppen wie Pflegekräfte und Ärzte, Erzieher und Erzieherinnen sowie Mitarbeitende in den Supermärkten honoriert werden. Zugleich sollen Leistungen von Familien mit Kindern und Homeschooling belohnt werden. Konkret schlägt Bösl für die Vorbereitung des Sommerurlaubs 200 Euro pro Erwachsenen und 100 Euro pro Kind für alle Buchungen im Reisebüro vor.



QTA-Chef Thomas Bösl



## ZWEITES STANDBEIN

**SUNNY-AIR** Mit dem Mietwagen-Broker Sunny Cars sind Kai Sannwald und Thorsten Lehmann in der Reisebranche bekannt und groß geworden. Im Dezember hatten die beiden Unternehmer eine gute Idee und gründeten eine neue Firma für Luftreinigung. Das Beratungsunternehmen versteht sich als »Lösungsfinder« und erarbeitet für jeden Kunden ein individuelles und passendes Konzept zur Luftreinigung. Das Angebot reicht von der Bedarfsanalyse über die Installation bis zu Service, Wartung und Bedienhilfen. Im ersten Geschäftsjahr wollen die beiden Unternehmer bereits 2,85 Mio. Euro umsetzen.

## ZUSATZPROVISION

**Alltours** unterstützt Reisebüros mit einer Zusatzprovision. Im Buchungszeitraum bis zum 31. März bekommen die Agenturen auf den provisionsrelevanten Umsatz ein Prozent on top. Die Aktion gilt für Abreisen in der laufenden Wintersaison und im kommenden Sommer. Es gelten auch die geänderten Umbuchungs- und Stornobedingungen für Buchungen ab September.



# 10 Mio. Euro

### FEHLEN DEN FLUGHÄFEN JEDEN TAG

Die Lage der Flughäfen ist prekär, warnt die Arbeitsgemeinschaft Deutscher Verkehrsflughäfen (ADV). Die coronabedingten Verluste der Flughäfen erhöhen sich von Tag zu Tag. Im Jahresverlauf 2020 gab es 75 Prozent weniger Passagiere gegenüber 2019.



## PRIVATREISEN

**Gebeco** bietet jetzt sogenannte Privatreisen innerhalb Europas an. Gleich 25 neue Touren ergänzen das Portfolio. Darunter Reiseziele wie Griechenland und Italien. »Unsere Privatreisen starten ab zwei Personen, und insgesamt dürfen es bis zu neun Reisende sein«, sagt CCO Michael Knapp. »Bevorzugt reisen Privatreise-Gäste zu zweit oder mit befreundeten Paaren, manchmal ergänzt um Familienangehörige.«

Foto: iStock, QTA

FÜNF GUTE GRÜNDE FÜR EINE REISE NACH

# SETOUCHI

## DIE JAPANISCHE BINNENSEEREICION

Verlassen Sie die ausgetretenen Pfade und entdecken Sie ein authentisches Japan, sobald das Reisen dorthin wieder möglich ist. Die Region Setouchi, die zwischen den Inseln Honshu und Shikoku gelegen ist, erwartet Sie mit ihren 727 Inseln.

Foto: ©Hyogo Tourism Bureau

### 1 UNSCHÄTZBARES HISTORISCHES UND KULTURELLES ERBE

Tauchen Sie in die Geschichte Japans ein und besuchen Sie die absoluten Highlights unter den Sehenswürdigkeiten: die Burgen von Himeji und Matsuyama, die heilige Insel Miyajima mit dem berühmten Itsukushima-Schrein, die Rebenbrücke im Iya-Tal und das Hiroshima-Friedensdenkmal.



### 2 DIE WIEGE DER KUNST UND DES KUNSTHANDWERKS

Ob Sie die Perfektion des traditionellen Kunsthandwerks bewundern oder auf den Inseln Naoshima und Teshima während der Triennale Werke zeitgenössischer Kunst bestaunen wollen - Setouchi lebt im Rhythmus der Kunst und hat allen etwas zu bieten.

### 3 GASTRONOMIE FÜR GOURMETS

Edles Kobe-Rindfleisch, Fugu-Fisch, der herzhaft Pfannkuchen Okonomiyaki aus Hiroshima, Udon-Nudeln von Kagawa oder Sake von Yamaguchi sind nur einige Highlights der Lokalgastronomie. Aber Setouchi bietet noch mehr Spezialitäten wie zum Beispiel eines der besten Olivenöle der Welt von der Insel Shodoshima.



### 4 ERHOLUNG

Setouchi bietet eine große Vielfalt von Aktivitäten und Erlebnissen: Radfahren, schöne Wanderwege, Kajak, Kreuzfahrten und Inselhopping, herrliche Strände und die traditionellen Onsen-Thermalbäder.



### 5 EIN IDEALER STANDORT

Die sieben Präfekturen der Region Setouchi sind leicht von den Flughäfen von Tokio oder Osaka aus zu erreichen und bieten einzigartige Erlebnisse, um „ein anderes Japan“ zu entdecken, fernab von Stress und Menschenmassen.



**SETOUCHI**  
REFLECTION TRIP

Mehr Informationen auf [Setouchitrip.com](https://Setouchitrip.com)

Fotos: ©Setouchi

# BESTENS IM BILDE

Über Videokonferenztools wie Microsoft Teams oder Zoom bleiben Touristiker auch in Corona-Zeiten in ihren sicheren Homeoffices in Kontakt mit ihren Kollegen und Kunden, mit Agenturen und Veranstaltern. Doch wenn sich alles am Bildschirm abspielt, arten die Meetings schon mal zu organisatorischen und technischen Herausforderungen aus. Da hilft nur die richtige Vorbereitung. Zehn Tipps für den optimalen Bildauftritt zuhause.

Text: Iris Quirin



## 1

### Agenda mit Termin verschicken

Wer als Organisator zum virtuellen Meeting einlädt, sollte bereits in seiner E-Mail-Einladung mit dem Termin und dem entsprechenden Zugangslink, über den die Teilnehmer direkt ins Meeting gelangen, die geplante Dauer und die Agenda mitsenden. So können sich alle inhaltlich darauf vorbereiten, und die Besprechung läuft strukturierter ab. Hilfreich ist, nach der Videokonferenz eine kurze Zusammenfassung anzufertigen und an alle Teilnehmer zu mailen.

## 2

### Für eine stabile Internetverbindung sorgen

Nichts ist nerviger bei einer Videokonferenz als ruckelige Bilder und abgehackte Sätze. Die Qualität eines digitalen Meetings hängt also zunächst von einer stabilen Internetverbindung und einem funktionierenden WLAN-Netz ab. Die Verbindung sollte jeweils mindestens 1 Mbit/s im Up- und Download übertragen können. Dazu ist auch die entsprechende Hardware – Notebook oder Desktop-PC, zur Not auch das Smartphone – mit entsprechender Prozessorleistung nötig. Befindet sich das Heimbüro im Keller, kann sich dies auf den WLAN-Empfang auswirken. Tipp: Unbedingt vorher checken, wo der Empfang am besten funktioniert!

## 3

### Den richtigen Ort suchen

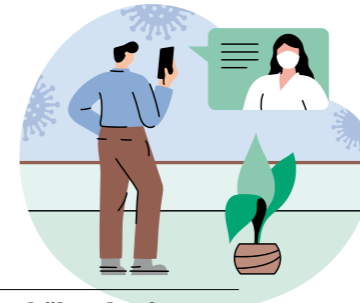
Damit die Videokonferenz nicht gestört wird, sollte man einen ruhigen Ort wählen und seine Familienangehörigen und Mitbewohner informieren, damit keiner in das Meeting platzt. Vor dem Meeting sollte jede Geräuschquelle abgestellt werden, wie etwa Straßenlärm durch ein offenes Fenster oder die im Hintergrund laufende Waschmaschine. Das Telefon sollte in der Zeit der Konferenz stumm geschaltet werden. Öffentliche Orte – wie etwa Cafés, was derzeit ohnehin nicht möglich ist – eignen sich grundsätzlich wegen der fehlenden Privatsphäre nicht.



## 4

### Die Kamera auf Augenhöhe platzieren

Die Kamera sollte in der Regel eine HD-Auflösung (1280 x 720 Pixel) bieten. Das Notebook sollte eine Armlänge entfernt platziert werden, damit man nicht zu dicht vor der Linse sitzt. Die Kamera sollte sich auf Augenhöhe befinden. Wichtig: Immer in die Kamera schauen, so hat jeder der Konferenzteilnehmer den Eindruck, man schaut ihm in die Augen.



## 7

### Den Hintergrund inszenieren

Wer eine Videokonferenz in seinem privaten Umfeld führt, muss überlegen, wie viel er davon preisgeben will. Wenn man sich nicht vor eine öde weiße Wand setzen will, kann man das private Umfeld auch durch Weichzeichner oder Einblenden von Hintergrundbildern ausblenden, diese Funktionen bieten die Videokonferenzprogramme.



## 9

### Auftreten wie im Büro

Auch wenn man mit bequemer Jogginghose am Schreibtisch im Homeoffice sitzt, sollte man zur Videokonferenz zumindest obenrum wie im Büro angezogen sein – mit ordentlichem, sauberem Pullover, Bluse, Top oder Blazer. Ein besonderes Augenmerk sollte man auf Muster und Farben legen, denn Gemustertes flirrt schnell vor der Kamera, und farbenfrohe Kleidung lenkt zu sehr vom Meeting ab. Wer zu stark geschminkt ist, sieht je nach der Beleuchtung schnell wie ein Clown aus. Maskara und Kajal öffnen die Augen, man wirkt wacher. Hier sollte man darauf achten, dass sich das Augen-Make-up nicht im Laufe des Meetings nach unten verabschiedet und man sich vor laufender Kamera in einen Panda verwandelt. Ein wenig Puder verdeckt – auch bei Männern – glänzende Stellen im Gesicht.

Alle Illustrationen: iStock

## 5

### Der gute Ton

Notebooks und Smartphones haben bereits Mikrofone eingebaut. Sie sind jedoch oft so empfindlich, dass sie alle Umgebungsgeräusche wie Papierrascheln verstärken. Besser klingt der Ton über ein externes Mikrofon, etwa an einem Headset, das ins Notebook eingesteckt wird. Am wenigsten aufdringlich wirken vor der Kamera kleine Bluetooth-Ohrstöpsel, mit denen man auch sonst freihändig telefoniert.

## 6

### Ins rechte Licht setzen

So gut es geht, sollte man Tageslicht nutzen. Allerdings sollte man sich nicht mit dem Rücken zum Fenster setzen oder eine helle Lampe hinter sich stehen haben, denn dann sitzt man im Schatten. Besser also mit dem Gesicht zum Fenster setzen und mit weiteren Lichtquellen – wie einer Stehlampe hinter dem Notebook oder seitlich platziert – für eine angenehme, warme Beleuchtung sorgen. Wer häufig Videokonferenzen nutzt, für den lohnt sich ein sogenanntes Ringlicht, das man ebenfalls hinter das Notebook stellt.



## 8

### Übung macht den Meister

Jeder hat es wohl schon einmal erlebt: Mal funktioniert der Ton nicht, weil das Mikro versehentlich ausgeschaltet ist, mal streikt die Bildübertragung. Das kann schon mal passieren, am besten testet man sein Videokonferenzprogramm mit Freunden, so dass beim Meeting mit Kollegen und Kunden Bild und Ton einwandfrei funktionieren.



## 10

### Haltung bewahren

Während der gesamten Videokonferenz gilt: Aufrecht und ruhig sitzen, nicht nebenher aufs Handy schauen oder E-Mails checken, wenig gestikulieren, aufmerksam und freundlich bleiben und die anderen ausreden lassen.



### UNSERE VIDEO-EMPFEHLUNGEN ZUM EINSTIEG:

- Tipps von der Technik bis zur Kleidung (12 Minuten) <https://www.youtube.com/watch?v=55ZunhWZbfk>
- Vorbereitungs-Tipps bei Videokonferenzen (9 Minuten) <https://www.youtube.com/watch?v=0gksQmp4nvA>
- Schnelleinstieg in Microsoft Teams (10 Minuten) <https://www.youtube.com/watch?v=3NDP6PaUG98>

„REISEBÜROS VON KUNDEN ÜBERRANNT!“

„STAU IN DEN SÜDEN“

„Corona besiegt. Alle Menschen geimpft!“

10

**SCHLAGZEILEN, DIE WIR 2021 GERNE LESEN WÜRDEN**

„Corona? War da was?“

„Karneval zieht Rekordmenge an“

„Überbrückungshilfe bis 2025 verlängert“

„Zoom beantragt Überbrückungshilfe“

„MERKEL: SCHLUSS MIT DEN EINSCHRÄNKUNGEN“

„HSV STEIGT AUF!“

„ENDLICH SCHULFERIEN!“

PS: „TUI-AKTIE BRICHT DAX-HÖCHSTMARKE“



**KOMMEN SIE ZU UNS „AN BORD“**

Wussten Sie eigentlich, dass die grösste Suite auf See über 400 Quadratmeter hat – mit Steinway-Flügel und eigenem Spa. Oder dass man auf einigen Schiffen mit dem bordeigenen U-Boot abtauchen kann?

Kaum eine andere Urlaubsart hat heute mehr zu bieten, als die Welt der Kreuzfahrt. Ob Luxus pur, Romantikfeeling, Natur- und Tiererlebnisse auf Expeditionstouren, die wichtigsten Trend-Destinationen, elegantes Reisen wie früher auf dem historischen Grossegler oder die Broadway-Shows der Megaschiffe – lesen Sie bei uns, was Sie an Bord heute und in Zukunft erwartet. Dazu Hintergrundwissen, tägliche News auf [anBord.de](http://anBord.de) und Interviews mit den führenden Köpfen aus der Cruise-Branche.

**Wöchentlicher, kostenloser Newsletter**

Informationen und Bestellungen auch zu Abonnements unter [www.anbord.de](http://www.anbord.de)



**an Bord** Das Magazin für Schiffsreisen und maritime Welten

# E-ZONE

Mehr News mit dem [trvlcounter.de/newsletter](http://trvlcounter.de/newsletter). Jetzt anmelden!



## TÜRKEIREISEN

**Bentour** veröffentlicht sein neues Schulungsprogramm für Reisebüros. Für dieses Jahr sind neun Seminarreisen in die Türkei geplant. Der erste Trip startet am 13. April und ist exklusiv für Reisebüro-Azubis. Zu den Themen für weitere Info-Reisen gehören Familienhotels, Rutschenhotels, Golfurlaub sowie die Ferienregion Kemer, Izmir und Antalya. Kommende Woche beginnt die Online-Schulungsreihe. Ein Seminar zu Istanbul steht auf dem Plan, ebenso Schulungen zu Golf- und Familienhotels. Weitere Infos gibt es im Partnernet.

## A3M MIT IMPFÜBERBLICK

**A3M.** Einige Länder haben Einreiseerleichterungen für Besucher angekündigt, die ihre Corona-Impfung komplett erhalten haben. Mit der neuen Kategorie »Impfungen« im Destination Manager will A3M, der Tübinger Experte für Krisenmanagement, den Reisebüros helfen, den Überblick zu behalten. Dort werden künftig in verschiedenen Rubriken die entsprechenden Vorgaben der Länder zum Beispiel zu Quarantäne, Corona-Tests oder Impfbescheinigung abgebildet.

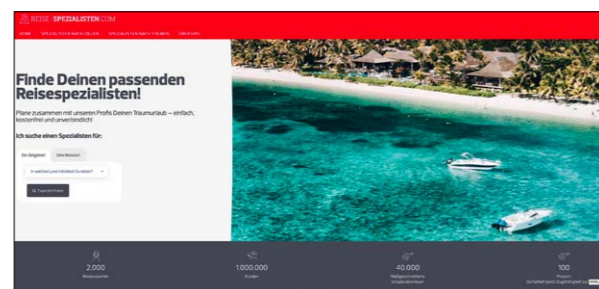


**»WIR SIND ZUVERSICHTLICH, DASS DER KNOTEN BALD AUFGeht UND 2021 EIN ERFOLGREICHES JAHR WERDEN KANN.«**

Ralph Schiller, FTI Group Managing Director, bei der Präsentation des Sommerangebots 2021.

## EXPERTENPLATTFORM

**DER.** DER Reisebüros wollen gegen die Macht der internationalen Buchungsplattformen punkten. Unter der neuen Domain **reise-spezialisten.com** sollen Verbraucher für ihre Urlaubsplanung die passende Reiseexpertin oder den passenden Experten finden können. Zum Start haben sich knapp 2.000 Counterprofis registriert. Das



Ziel ist hochgesteckt: Die Plattform soll zur größten Anlaufstelle seiner Art in der DACH-Region werden. »Wir haben in der Pandemie vieles

über digitale Formate mit ihren Stärken und Grenzen gelernt«, erläutert Andreas Heimann, Geschäftsführer der DER Reisebüros. »Wir setzen genau dort an, wo die Buchungsportale enden.« Dem Marketing- und Technikvorsprung der Portale will Heimann das fundierte Fachwissen der Reisebüros entgegensetzen.

Foto: iStock; FTI Group; DER Touristik; Emirates



## ZUSCHLAG FÜR CDS-BUCHUNGEN

**Emirates.** Am 1. Juli wird Emirates Inhalte und Serviceleistungen auf der NDC-Plattform »Emirates Gateway« freischalten. Am selben Tag tritt damit ein Aufschlag auf alle Buchungen in Kraft, die per GDS getätigt werden. Je nach Streckenlänge liegt der Zuschlag zwischen 14 und 25 US-Dollar pro Ticket. Die

neue Plattform bietet Zugriff auf differenzierte Ticketpreise, wie spezielle Sondertarife und Vorverkäufe, sowie auf differenzierte Preise für ausgewählte Zusatzleistungen. Außerdem soll sie einen schnelleren Zugang zu neuen Zusatzprodukten und den Verkauf von Übergepäck ermöglichen. Die

Inhalte von Emirates Gateway können über das Web-basierte »Emirates Booking Portal«, »Emirates Gateway Direct« oder »Emirates Gateway Sync« abgerufen werden. Reisebüros, die sich nicht für die Plattform angemeldet haben, können weiter per GDS buchen, allerdings zu höheren Ticketpreisen.



Anzeige

**flexibel für fixe 50**  
nur 50 Euro zahlen bei Umbuchung oder Stornierung

» mit **FLEX-Tarif** für alle **Zielgebiete**

» Ab jetzt für **unbegrenzten Buchungszeitraum**



### Flexibilität und Sicherheit für vtours-Kunden!

- Bei allen VTO-Buchungen bis 22 Tage vor Reiseantritt automatisch enthalten
- Gültig für alle Zielgebiete – unbegrenzter Buchungszeitraum
- Bis 22 Tage vor Abreise: Umbuchen oder stornieren 50€/Person bei Pauschalreisen, 50 € gesamt/nur Hotel-Buchung
- Verrechnung mit der Anzahlung (50 €/Person pauschal, 50 € gesamt/Nur Hotel)

Weitere Informationen finden Sie auf [vfit.de](http://vfit.de).

vtours GmbH • Weißenburger Str. 30 63739 • Aschaffenburg

**FLEX**  
fixe 50

**vtours**  
Urlaub, der passt.

### E-MAILS SIND EINFACH SCHNELL UND GÜNSTIG

Nach Erhebungen des Statistik-Onlineportals Statista nutzen 86 Prozent der Deutschen E-Mails. Reisebüros können ihre Kunden darüber mit wenig Aufwand und zu niedrigeren Kosten als andere Direktmarketing-Formen wie Post-Mailings schnell und zuverlässig erreichen.

### MIT DEM KUNDEN INTERAGIEREN

Über E-Mail-Marketing ermöglichen es Reisebüros ihren Kunden, direkt mit ihnen Kontakt aufzunehmen: Das funktioniert entweder über einen Link auf der Website für weiterführende Informationen, über die Teilnahme an einem Gewinnspiel oder über ein Kontakt-Formular.

### EINFACHER EINSTIEG FÜR MEHR INFOS

In einem E-Mailing müssen nicht alle Informationen gesammelt verschickt werden, sondern können über weiterführende Links angeboten werden. So bleibt die Mail übersichtlich, der Empfänger wird nicht mit Infos überlastet und kann sich die jeweiligen Daten gezielt raussuchen oder auch anrufen.

# E-MAIL-MARKETING

## Warum das so wichtig ist!

Die Mail macht's: Auch im Social-Media-Zeitalter bietet E-Mail-Marketing Reisebüros jede Menge Potenzial, ihre Zielgruppe direkt zu erreichen und sie über neue Angebote und Reisen zu informieren.

Text: Iris Quirin

### DIREKT INS POSTFACH DER KUNDEN

Beim E-Mail-Marketing entscheiden Reisebüros selbst, zu welchem Zeitpunkt und in welcher Frequenz sie ihre Kunden erreichen wollen. Weiterer Vorteil: E-Mails gehen nicht verloren und sind nicht von der pünktlichen Zustellung per Briefpost abhängig.

### UNTERHALTSAME E-MAILS ERHÖHEN DIE KUNDENBINDUNG

Kunden bleiben bei der Stange, wenn sie via E-Mail mit für sie interessanten Inhalten versorgt werden. Das TRVL Counter WEEKLY beispielsweise wird jede Woche im Durchschnitt 6.500 Mal heruntergeladen.

### SCHNELLER BESSER WERDEN

Newsletter-Tools (eine Auswahl findet sich etwa unter: [emailtooltester.com/newsletter-tools](http://emailtooltester.com/newsletter-tools)) bieten eine Reihe von Auswertungsmöglichkeiten an, wie gut ein Newsletter ankommt. Zum Beispiel wann wie viele Adressaten die Mail öffnen und wann sie auch auf den Newsletter-Link klicken. Daraus kann man lernen und seine Mailings optimieren.

Alle Illustrationen: iStock



# DIE KUNDEN SCHARREN SCHON MIT DEN HUFEN

Reiseberater, die heute den Kontakt zu ihren Kunden aufbauen, sichern ihr Geschäft von morgen. Trainerin Wibke Rissling-Erdbrügge gibt Tipps.

Die Menschen hocken seit gut einem Jahr in ihren vier Wänden und dürfen nicht los. Sie bringen ein gehöriges Maß an Geduld auf. Aber inzwischen sinkt die Bereitschaft, Pandemie-Regelungen zu akzeptieren, so messen es viele Meinungsforschungsinstitute. Seitdem im Dezember 2020 klar wurde, es gibt eine Impfung gegen das Virus auf dem Markt, scharren Reiseinteressenten mit den Hufen. Sie wollen endlich raus aus dem Alltag, weg von der Tristesse der letzten Monate. Normalerweise klopfen Reisekunden an die Türen der Reisebüros. Jetzt ist die Situation aber eine andere, denn auch wenn die Ungeduld groß ist, die Verunsicherung ist es auch. Viele der Informationen sind für die Kunden widersprüchlich. So lässt der Ministerpräsident von Sachsen verlauten, Osterreisen werden nicht stattfinden, der regierende Bürgermeister von Berlin dementiert. Das hält alle Willige davon ab, jetzt nach Reisen zu fragen.

## Kunden an die Hand nehmen

Was würden Sie sich bei einer komplizierten Sachlage wie einer Krankheit von Ihrem Arzt wünschen? Na klar, er soll Sie an die Hand nehmen, denn er ist vom Fach. Ebenso geht es den Reisekunden, sie brauchen Führung, Anleitung und einen



### PROFI BEI DER BERATUNG:

Seit 20 Jahren hilft Wibke Rissling-Erdbrügge, Trainerin, Coach und Geschäftsführerin von WRE Training für Touristiker, Reiseunternehmen und Reisebüros, ihre Mitarbeiter zu schulen. Neben kostenlosen Webinaren bietet das Institut auch kostenpflichtige-Onlinekurse für Führungskräfte und Counter-Profis an.



Fachmann oder eine Fachfrau, die sich kümmert. Sie brauchen viel Rat, Hilfe, Fürsorge und Tipps, wie sie ihr Urlaubsprojekt 2021 angehen können, ohne dabei gesundheitliche oder finanzielle Risiken einzugehen. Reiseberater\*innen sind gefordert, ihre Kunden zu unterstützen.

### Eine erfolgreiche E-Mail-Kommunikation zeichnet sich dadurch aus, dass der Kunde sich angenommen fühlt

Weder sollte der Counter-Mitarbeiter auf die Probleme der Branche hinweisen noch die Schwierigkeiten beim Reisen hervorheben. Profis schaffen Lösungen. Dafür ist eine positive und ehrliche Kommunikation, die immer wieder Ideen und Lösungen parat hält, wichtig. Anstatt: „Im Moment können Sie leider nicht reisen, und uns geht es schlecht“. Besser: „Wir als Reiseprofis sind davon überzeugt, ab Frühsommer ist das Reisen wieder möglich, und ich plane jetzt mit Ihnen eine Reise, die viele Vorteile und keine Risiken bereithält.“

### Zeigen Sie immer Verständnis für die Lage und Nöte der Kunden

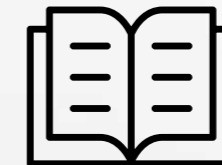
Wichtig ist, dass Kunden sich mit ihren Ängsten und Sorgen ernst genommen fühlen. Reiseverkäufer\*innen, die sich dieser Rolle bewusstwerden, können leicht einen Kontakt zu den Kunden aufbauen, der das Vertrauen stärkt. Beachten Sie: Es ist im Moment nicht am wichtigsten, dem Kunden etwas zu verkaufen, sondern Sie investieren zunächst in die Kundenbeziehung. Nimmt der Kunde Sie als fürsorglichen Profi wahr, verstärkt sich die Bereitschaft, eine Reise zu buchen. Und am Ende kann sich der Kunde in diesen trüben Zeiten auf eine tolle Reise freuen, und Sie erwirtschaften wieder Umsatz, der motiviert. ⚓

→ Die Webinare von WRE: [wre-trainings.de/](http://wre-trainings.de/)

Illustration: iStock

# MEHR VON TRVL COUNTER:

Follow us. Like us. Join us.



Magazin



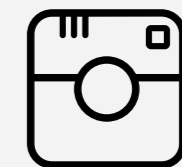
Website



Newsletter



Facebook



Instagram

**TRVLCOUNTER**

Das Portal für Reiseprofis

[www.trvlcounter.de](http://www.trvlcounter.de)

# REISEBÜCHER, DIE UNS GEFALLEN!

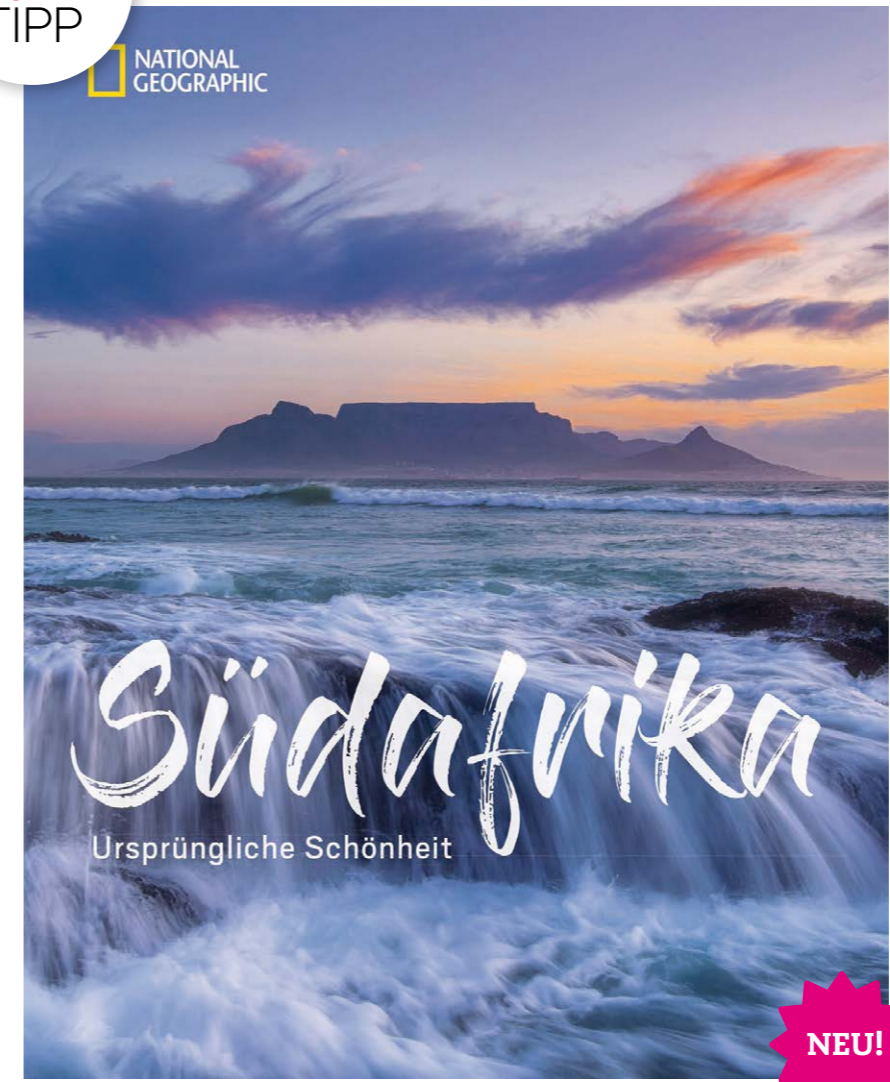
Redaktionslieblinge und Neuheiten zum Frühling 2021



**LOST PLACES – AMERIKA, WIE MAN ES SELTEN SIEHT**  
 „Poesie der Vergänglichkeit“: So heißt ein anrührender Bildband aus dem Delius Klasing Verlag, in dem Heribert Niehues ein unbekanntes, melancholisches Bild der USA präsentiert. Delius Klasing Verlag, 178 Seiten, 49,90 Euro.  
**ISBN: 978-3-667-11682-6**



**WO DER HUND BEGRABEN LIEGT. REISEN IN DIE DEUTSCHE PROVINZ**  
 Zwischen Uckermark und Ufgau zeigt sich Deutschland weder altbacken noch hinterwäldlerisch. Das Buch nimmt den Leser mit auf eine Reise durch historisch gewachsene Regionen von Nord nach Süd. Kunth Verlag, 304 Seiten, 24,95 Euro.  
**ISBN: 978-3-95504-588-3**



## URSPRÜNGLICHE SCHÖNHEIT

Weite Steppen, wilde Küsten und eine Kultur, die von Vielfalt und Austausch geprägt ist. Südafrika besticht durch seine Gegensätze. Roberta Cosi und Richard Whitaker stellen ein wunderbares Werk vor, das sich wohlthuend und kenntnisreich von den üblichen bunten Bildbänden zum südlichen Afrika abhebt. Die 288 Seiten zeigen Natur, Kultur und Geschichte am Kap mit faszinierenden Bildern und informativen Texten. Ob Besucher die Big Five im Krüger Nationalpark entdecken, auf die Gebirgsketten der Drakensberge steigen oder mit Haien an der Südwestküste tauchen, der prächtige Bildband aus dem renommierten National Geographic Verlag bietet zudem exklusive Reisetipps von ausgewiesenen National-Geographic-Experten vor Ort.  
 National Geographic Verlag, 288 Seiten, 49,99 Euro.

Achtung: Erscheinungstermin am 21. April 2021.  
**ISBN: 978-3-86690-700-3**



**RÄTSELHAFT UND EXOTISCH**  
 Japan ist außergewöhnlich, klassisch, modern. Große, eindringliche und überaus ästhetische Bilder tauchen tief in seine Seele ein und gehen dem Fremden und Vertrauten dieses Landes auf den Grund. Ein Meisterwerk vom Reutlinger Fotograf Hans Sautter. Frederking & Thaler Verlag, 320 Seiten, 98 Euro.  
**ISBN: 978-3-95416-339-7**



**DIE ERDE – EIN PERFEKTER PLANET**  
 Der britische Produzent Huw Cordey dreht seit nunmehr 20 Jahren spektakuläre Naturfilm-Dokumentationen. Jetzt erscheint mit „Ein Perfekter Planet“ erstmals ein Bildband des Filmemachers über die betörende Schönheit unsere Welt. Frederking & Thaler Verlag, 324 Seiten, 29,99 Euro.  
**ISBN: 978-3-95416-355-7**



**50 LEGENDÄRE RADWANDERTOUREN WELTWEIT**  
 Aufsatteln und losdüsen: Über 50 legendäre Radrouten in rund 30 Ländern – von Albanien bis Wales und von Australien bis Bhutan – werden in diesem Guide vorgestellt. Ergänzt durch Karten und hilfreiche Infos. Kuhn Verlag, 328 Seiten, 29,95 Euro.  
**ISBN: 978-3-95504-550-0**



**SCHWEDEN ENTDECKEN MIT KRONPRINZESSIN VICTORIA**  
 Vermutlich kann nicht jeder Monarch behaupten, sein Land wie seine Westentasche zu kennen. Kronprinzessin Victoria von Schweden aber kann das: Im Laufe von zwei Jahren bereiste sie alle 25 Provinzen. Es entstand ein prachtvoller Bildband, der auch als Wanderführer dienen kann. Gerstenberg Verlag, 320 Seiten, 40 Euro.  
**ISBN: 978-3-8369-2174-9**

**ENDLICH AB INS WOCHENENDE**  
 Passend zu jeder Jahreszeit werden hier die schönsten Städte und Regionen mit Sehenswürdigkeiten, Hotels und Restaurants sowie Ausflugstipps präsentiert. Kuhn Verlag, 336 Seiten, 24,95 Euro.  
**ISBN: 978-3-95504-762-7**



**SIEBEN KONTINENTE – EIN PLANET**  
 Mit einem Vorwort von Sir David Attenborough und über 250 spektakulären Bildern, darunter Fotos aus dem spektakulären Filmmaterial der BBC Natural History Unit, ist dieses Buch eine atemberaubende Erforschung des Planeten und der Welt, die wir Zuhause nennen. Frederking & Thaler, 320 Seiten, 29,99 Euro  
**ISBN: 9783954163281**



# DER BODENSTÄNDIGE

Deniz Ugur hat den Veranstalter Bentour Reisen von seinem Vater übernommen und mit Weitsicht und Mut nach vorne gebracht. Ein Kurzporträt.

Text Iris Quirin

**E**in Gespräch mit Deniz Ugur ist unkompliziert. Es dauert nicht lange, bis er in Fahrt kommt und erzählt, wie es bei Bentour Reisen in der Krise so läuft. Nämlich ganz gut. Noch im letzten Sommer hat der in Zürich ansässige Türkei- und Mittelmeer-Spezialist einen Überbrückungskredit in der Höhe von bis zu zehn Millionen Franken erhalten, um die Liquidität sicherzustellen – Laufzeit fünf Jahre.

„Basierend auf unserem letztjährigen Jahresumsatz von 96 Millionen Franken können wir nun je nach Bedarf den Rahmen von bis zu zehn Millionen Franken als Kredit nutzen“, sagt der Bentour-Chef, der in seinem Schweizer Team rund 30 Mitarbeiter sowie in Deutschland sieben weitere Mitarbeiter beschäftigt. „Wir möchten das erfahrene Team über die Krise hinaus erhalten“, begründet er die Kreditbeantragung. Gleichzeitig hat Bentour sowohl in der Schweiz wie in Deutschland Kurzarbeit beantragt.

Ugur ist nicht nur ein sympathischer Zeitgenosse, sondern ein zupackender und bodenständiger Unternehmer. „Man muss mal sehen, was ich bin“, erklärt er. „Ich bin ein Schwabe mit türkischen Wurzeln, zu denen ich mich auch wirklich bekenne. Und ich fühle mich auch als Türke, in Teilen gleichzeitig Deutscher, lebe aber seit vielen Jahren in der Schweiz und besitze mittlerweile ja auch die Schweizer Staatsbürgerschaft. Der Versuch, mich irgendwie zu kategorisieren ist schwierig, da sind so viele Facetten“, sagt er.

Ugur denkt gerne „out of the box“, wie Soziologen gerne kreative Menschen beschreiben. „Das Querdenken liegt mir gut“, meint er. „Nur, dass der Begriff jetzt völlig für Querulanten missbraucht wird. Ein Querulant bin ich aber definitiv nicht.“ Der



Kosmopolit mit deutschem Pass: Deniz Ugur hat schwäbisch-türkische Wurzeln und lebt schon lange in der Schweiz. Bentour ist ebenfalls in Zürich ansässig.

42-Jährige liebt Herausforderungen, zum Beispiel beim Sport. „Ich mag fast alles, wie Skifahren, Tennis, Fußball oder Wasserski, was ich im Sommer ganz oft auf dem Zürcher See mache. Ich brauche das, diesen Widerstand, und gerade jetzt in der Corona-Zeit war das eindeutig zu wenig.“ Im Winter hat er einen neuen Zeitvertreib gefunden. Gemeinsam mit Freunden geht er alle zwei oder drei Tage ins eiskalte Wasser am See. „Wir joggen vorher mal eine Runde und gehen danach bei fünf oder sechs Grad einfach rein. Das ist ganz ungefährlich. Aber es passt halt zu mir.“

In der Pandemie stellen Ugur und sein Team die Weichen für die Zeit danach: „Wir werden nach Covid-19 eine andere Form des Zusammenlebens und natürlich auch des Reisens erleben. Mit herkömmlichen, altbewährten Ansätzen sind diese neuen Anforderungen nicht zu bewältigen. Ein Umdenken auf ein nachhaltiges und verantwortungsvolles Reisekonzept muss heute beginnen“, sagt er. Klingt wie eine große Herausforderung. Aber das liebt er ja. ⚓

## INFO

Deniz Ugur ist seit 2007 Gesellschafter und Geschäftsführer bei Bentour Reisen. Vor seiner Zeit bei Bentour Reisen war der diplomierte Betriebswirt im Travelmanagement der BBDO sowie für die FIFA tätig.

## WASSERRATTE

Der Bentour-Manager liebt das Wasser wie hier beim Wasserskifahren in der Ägäis. Zum Entspannen gönnt er sich eine Auszeit mit Familie und Freunden bei einer Tour in den traditionellen, türkischen Gulets.

# DISCOVER

TRVL COUNTER Lieblinge der Redaktion



**MASKEN AUS COSTA RICA**  
Vivamundo Reisen vertreibt sie exklusiv und spendet je 2 € an ein Tierschutzprojekt. <https://shop.vivamundo-reisen.de/collections/mund-nasen-masken>



**KLASSIKER IN ROSA**  
In glänzendem Lack präsentiert Doc Martens jetzt seinen kultigen 8-Loch-Boot aus 1960. Preis: 179 €.

## TEA TIME

Ein Naturlederriemen am Griff sorgt bei der Ikigai-Teekanne aus Borosilikatglas (65 €) dafür, dass man sich nicht die Finger verbrennt.



## FRÖHLICHES GELB

Frühling und Aufbruch signalisiert Pantone mit den neuen Trendfarben 2021 „Ultimate Grey“ und „Illuminating“.



**KABELLOS**  
Die schicken Kopfhörer „Miami“ von Urbanista bieten aktive Geräuschunterdrückung und bis zu 50 Stunden Spielzeit. Erhältlich in vier Farben (149 €).



**DEN DREH RAUS**  
Weizenfasern statt Kunststoff: Die Griffe des „Green Tool“-Gewürzmörsers von Eva Solo (rund 45 €) bestehen zur Hälfte aus dem nachhaltigen Material Weizenfaser.



**WAS KOMMT NOCH?**  
Edward Hoppers Werke der Leere und Einsamkeit wie „Cape Cod am Morgen“ aus 1950 liegen in diesen unsicheren Pandemiezeiten mit Social Distancing voll im Trend.

Foto: Eva Solo, Wikipedia; DocMartens; Pantone; Rebecca Heim

# DAMIT GEHT'S FÜR REISEBETRIEBE WEITER:

## DIE ÜBERBRÜCKUNGSHILFE III FÜR DIE TOURISMUSBRANCHE

Die Corona-Pandemie stellt unsere Wirtschaft weiterhin vor immense Herausforderungen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) hat deshalb die Überbrückungshilfen erneut verlängert, erweitert und deutlich vereinfacht.

### Was ist neu?

- Fixkostenzuschüsse für Monate mit Umsatzeinbußen von mind. 30% zwischen November 2020 und Juni 2021, verglichen zum jeweiligen Monat 2019.
- Auch für größere Unternehmen.
- Förderhöchstbetrag/Monat: bis zu 1,5 Mio. Euro, für Verbundunternehmen bis zu 3 Mio. Euro.
- Mehr erstattungsfähige Fixkosten: etwa bauliche Maßnahmen zur Umsetzung von Hygienekonzepten (bis zu 20.000 Euro/Monat, auch rückwirkend), Investitionen in Digitalisierung wie den Aufbau eines Onlineshops (einmalig bis zu 20.000 Euro).

### Speziell für die Reisebranche:

Förderfähig sind auch Provisionen von Reisebüros und kalkulierte Margen von Reiseveranstaltern für coronabedingt stornierte Reisen sowie Ausfall- und Vorbereitungskosten für Reisen zwischen März und Dezember 2020.

### Wer kann die Überbrückungshilfe III beantragen?

Unternehmen, Soloselbständige und Freiberufliche sowie gemeinnützige Unternehmen und Organisationen aus allen Branchen bis zu einem Jahresumsatz von 750 Mio. Euro.

### Was und wie wird gefördert?

Mit der Überbrückungshilfe III werden bei Umsatzeinbrüchen betriebliche Fixkosten bezuschusst.

#### Erstattet werden:

- bis zu 90% der Fixkosten bei > 70% Einbruch
- bis zu 60% der Fixkosten bei 50% bis 70% Einbruch
- bis zu 40% der Fixkosten bei mind. 30% Einbruch

Antragsberechtigte erhalten eine Abschlagszahlung in Höhe von 50% der beantragten Förderung (max. 100.000 Euro pro Monat).

### Beispiel

Ein Reisebüro mit Umsatzausfällen von über 70% musste aufgrund coronabedingter Stornierungen 30.000 Euro Provisionen an Reiseveranstalter zurückzahlen. Davon werden 90% (also 27.000 Euro) erstattet.

### Wie stellen Sie den Antrag?

Den Antrag stellt ein Steuerberater/eine Steuerberaterin, ein Wirtschaftsprüfer/eine Wirtschaftsprüferin, ein Rechtsanwalt/eine Rechtsanwältin oder ein vereidigter Buchprüfer/eine vereidigte Buchprüferin. Diese Kosten werden bezuschusst. Antragstellung online auf [ueberbrueckungshilfe-unternehmen.de](https://ueberbrueckungshilfe-unternehmen.de)

Alle aktuellen Informationen zu Fristen und zur Antragstellung auf [ueberbrueckungshilfe-unternehmen.de](https://ueberbrueckungshilfe-unternehmen.de)



Jetzt  
kostenlos  
Magazin  
anfordern!



**Jetzt kostenlos Magazin bestellen + Gratis-Poster fürs Schaufenster**  
**Exklusiver Reisebüro-Login + 10 % Provision ab der ersten Buchung, kein Mindestumsatz**

Mehr Infos unter: [forum anders reisen](http://forumandersreisen.de) – Der Verband für nachhaltigen Tourismus  
Tel. 040 181 2604 60 | [trvlcounter@forumandersreisen.de](mailto:trvlcounter@forumandersreisen.de) | [www.forumandersreisen.de](http://www.forumandersreisen.de)