

NEU
ALLES, WAS SIE WISSEN MÜSSEN
**JEDEN SAMSTAG
IM POSTFACH**
+++ KOSTENLOS
IM DOWNLOAD +++

ZITAT DER WOCHE

»Wir halten es für deutlich besser, nach vorne zu schauen anstatt den Kopf in den Sand zu stecken.«

TINA KIRFEL,
Geschäftsführerin der
Kreuzfahrt-Initiative

Optimistisch ins neue Jahr

GEBECO »Im März war es kaum absehbar, dass Corona uns noch bis Mitte 2021 fest im Griff haben würde«, sagt Michael Knapp, CCO von Gebeco. »Trotzdem sind wir erleichtert, mit nur etwas weniger als dem ursprünglich erwarteten Umsatz durch das vergangene Geschäftsjahr gekommen zu sein. Trotz Corona konnte Gebeco seit März die Reiseträume von 20.000 Reisenden erfüllen. »Ein Erfolg, den wir uns als Team gemeinsam mit unseren Reisebüro-Kollegen und weltweiten Partnern hart erarbeitet haben und der Mut macht,« sagt Knapp. Voller Zuversicht und mit vielen neuen Reise-Ideen startet Gebeco in das neue Geschäftsjahr unter anderem mit weiteren Wander- und Radreisen in Deutschland und Europa.



Foto: iStock

TOP-NEWS DER WOCHE

SERVICE-GEBÜHR FLÄCHENDECKEND

Zwei Varianten der »DER Service-Pauschale« vergüten die Beratung der Reiseexperten

Als erste große Reisebüroketten führen die DER Reisebüros flächendeckend eine Service-Pauschale ein. Die DER Touristik reagiert damit auf den deutlich gestiegenen Zeitaufwand in der Kundenbetreuung, vor allem wegen der immer komplexer werdenden Reisebestimmungen und zeitintensiver Serviceleistungen (**mehr zum Hintergrund hier im Interview mit Andreas Heimann, Geschäftsführer DER Reisebüro**). Die Service-Pauschale gibt es in zwei Varianten. In der Basis-Ver-

sion liegt sie bei einem Reisepreis von bis zu 500 Euro bei 15 Euro je Vorgang. Bei einem Buchungswert von mehr als 500 Euro werden 30 Euro fällig. Enthalten sind in der Basisversion die Zusammenstellung individueller Reisebausteine zur persönlichen Traumreise, Preis- und Leistungsvergleiche mit Expertensystemen, Informationen zu Einreisebestimmungen sowie der Zugang zur personalisierten MeinDER-App mit Chatfunktion mit dem Reiseexperten. Die Service-

Pauschale Plus kostet 34 Euro beziehungsweise 49 Euro ab einem Buchungswert von mehr als 500 Euro. Sie beinhaltet Services wie Sitzplatzreservierungen, den Ausdruck und postalischen Versand von Reiseunterlagen, die Weiterleitung von Sonderanfragen an Hotels, die Anmeldung von Sport- und Wellnessaktivitäten sowie das Ausfüllen von Bordmanifesten für Kreuzfahrten und von Online-Reisegenehmigungen, wie ESTA für die Einreise in die USA. 🇺🇸

Mittelsitz zum Verkauf

SUN EXPRESS Passagiere von Sun Express haben ab sofort die Möglichkeit, sich gegen 39,99 Euro Aufpreis den freien Mittelsitz in ihrer Reihe zu sichern. Das Angebot gilt für sämtliche Verbindungen im Streckennetz. »Platz ist für viele unserer Kunden ein großes Anliegen«, erklärt CCO Peter Glade. Kunden können den freien Mittelsitz direkt bei ihrer Reservierung mitbuchen. Darüber hinaus ist eine Reservierung für bereits bestehende Buchungen bis zu drei Tage vor Abflug möglich.

Programm für Winter 2021/22 steht

CELEBRITY CRUISES hat seine Routen für den Winter 2021/22 festgelegt. Acht der Schiffe sind in der Karibik unterwegs, darunter die Celebrity Edge und die neue Celebrity Apex. Neue Routen bietet die Celebrity Silhouette an. Das Schiff fährt in die südliche Karibik mit Übernachtungen in Aruba und Curaçao. In Europa fährt die Celebrity Infinity vom Heimathafen Lissabon aus durch das Mittelmeer. Neu ist eine »Best of Spain and Portugal«-Kreuzfahrt mit zehn Übernachtungen.



Foto: Celebrity Cruises

Was diese Woche noch wichtig war



Foto: Lufthansa

Gesichtserkennung

STAR ALLIANCE hat die Entwicklung einer biometrischen Identitäts- und Identifizierungs-Plattform abgeschlossen. Lufthansa und Swiss werden den Anfang machen und Star Alliance Biometrics noch im November für ausgewählte Flüge einsetzen. An den Drehkreuzen Frankfurt und München wurde dafür eine spezielle Infrastruktur eingerichtet. Mitglieder von Miles & More, die der Teilnahme an Biometrics zustimmen, können den Zugang zu den Sicherheitskontrollen und den Boarding-Gates kontaktlos passieren. Dabei können die Reisenden ihre Mund-Nasen-Bedeckungen, die sie im Terminal tragen müssen, auch während der biometrischen Identitätsüberprüfung aufbewahren. Die Erkennung werde dadurch nicht beeinträchtigt, sagt Lufthansa. Für die Anmeldung müssen die Passagiere ein Foto von sich machen, ihre Identität mit ihrem Ausweis bestätigen und die Airlines und Flughäfen wählen, bei denen sie den Service nutzen wollen.

Überbrückung

DRV Der Deutsche Reiseverband begrüßt die Ausweitung und Verlängerung der Überbrückungshilfen bis Mitte 2021. Mit der Erhöhung der monatlichen Förderhöchstsumme von 50.000 auf 200.000 Euro erfülle die Bundesregierung eine der drängendsten Forderungen des Verbands, heißt es in einem Statement. Erstmals würden dadurch auch größere mittelständische Unternehmen wirksamer gestützt. Viele wichtige Fragen in Verbindung mit der Überbrückungshilfe III sind laut DRV aber noch unklar. Zum Beispiel wie verbundene Unternehmen behandelt werden. Und wie Provisions- und Margenausfälle im ersten Halbjahr 2021 bewertet werden, für das kaum Buchungen vorliegen. Hier habe der DRV der Bundesregierung konkrete Vorschläge gemacht. Der Verband hofft nun, dass die Regierung in diesen Punkten schnell Klarheit schafft. Derzeit arbeitet das Bundesjustizministerium an einer Neuordnung der Insolvenzabsicherung.

Verzicht auf Gebühren

OLIMAR Ab sofort entfallen bis Ende des Jahres auf Neubuchungen für die Saison 2020/21 alle Storno- und Umbuchungsgebühren. Die neue Regel gilt bis 30 Tage vor Abreise und bezieht sich auf Pauschalreisen und reine Hotelbuchungen. Ausgenommen sind Rundreisen und Bausteinreisen mit Flügen zu tagesaktuellen Preisen. »Aktuell empfehlen wir Madeira, die Kanaren und die Azoren, die mit negativem PCR-Test nahezu risikofrei bereist werden können«, sagt Vertriebs-Geschäftsführer Markus Zahn. Die Programme für 2021 sind über die gängigen Systeme buchbar. Reisebüros erhalten ab zehn Prozent Provision.

Reisebüro-Taskforce

BEST-REISEN ist mit dem Vorschlag, Reisebüros zur Unterstützung der Gesundheitsämter für die Pandemie-Pekämpfung einzusetzen, in der Öffentlichkeit auf großes Interesse gestoßen. Allerdings könne eine solche Taskforce nicht durch den Verwaltungsakt eines Bundesministeriums entstehen, sondern die Reisebüros müssten sich dezentral bei den lokalen Gesundheitsämtern bewerben, erklärt die Kooperation. Best-Reisen hat dafür einen Musterbrief aufgesetzt, der online zur Verfügung steht. Viele Mitgliedsbüros haben bereits in diesem Sinne gehandelt und den Musterbrief für Bewerbungen genutzt.

Kooperation mit Amondo

MEHR REICHWEITE Mein Urlaubsglück, die neue Marke für den mobilen Vertrieb, kooperiert mit Amondo. Die Zusammenarbeit umfasst die Bereiche Social Media und B2B-Marketing. Im Zentrum sollen Marketing-Aktionen und eine gemeinsame Außenwerbung stehen. Zum Beispiel werden Werbeaktionen mit Veranstaltern koordiniert, um den Partnern größere Reichweiten zu bieten. Rechtlich und technisch bleiben die Unternehmen jedoch getrennt. Mein Urlaubsglück richtet sich an Reiseberater mit Ausbildung und Berufserfahrung, Amondo hat sich dagegen als Plattform für touristische Quereinsteiger etabliert.

ANZEIGE

FTI KIDS-FREE-AKTION:
HEUTE SANDKASTEN, MORGEN SANDSTRAND.

Nur buchbar bis 30.11.2020!

FTI-BESSER-GEHT'S-NICHT-PAKET *

- BEST-PREIS-GARANTIE
- KOSTENLOS STORNIEREN
- GELD ZURÜCK GARANTIE
- GESETZLICHE KUNDENGELDABSICHERUNG

+

FTI KIDS-FREE-AKTION:
KINDER REISEN KOSTENLOS!

Bei Reisen vom 26.03. - 31.10.21*



ANDREAS HEIMANN,
Chief Sales Officer
DER Touristik
Central Europe
und Geschäftsführer DER
Reisebüro

KLARTEXT: INTERVIEW DER WOCHE

»ES GIBT KEINEN BESSEREN ZEITPUNKT DAFÜR«

Andreas Heimann will die gestiegene Beratungsleistung honoriert wissen und führt jetzt eine Service-Pauschale ein. Ein wohl kalkulierter Schritt, der zum Standard werden könnte.



Foto: iStock

Noch nie war die Beratung am Kunden so gefragt, wie jetzt zu Zeiten der Pandemie, sagt DER Touristik-Manager Andreas Heimann.

Herr Heimann, eigentlich ist die Idee der Service-Pauschale ja nicht neu.

Wie kommt es jetzt dazu?

Das ist in der Tat kein ganz neues Thema. Der Eine oder Andere erinnert sich, wir haben ja einen ersten Vorstoß Anfang 2018 gewagt und das sogenannte DER Premium Service-Paket ins Leben gerufen. Hintergrund war, dass immer mehr Leistungen und mehr Aufwand im Reisebüro entstehen.

Wir müssen die aufwandsbasierte Vergütung stärken

Wir konnten bereits Erfahrungen sammeln und haben unsere Mitarbeiter nochmals gefragt: Wie seht ihr das, müssen wir das anpassen? Klar ist, wir müssen ein Stück weit wegkommen von der reinen Erfolgsvergütung, sprich den Provisionen, und stattdessen eine auf den Aufwand basierte Vergütung stärken. Wir wollen uns auch von demjenigen bezahlen lassen, dem wir die erstklassige Beratungsleistung erbringen.

Dazu gehört auch ein ordentliches Selbstbewusstsein in den Reisebüros, um die Wertigkeit der eigenen Arbeit offensiv zu vertreten, oder?

Ja, das ist mir ganz wichtig, auch weil

unsere Kollegen und Kolleginnen draußen einen hervorragenden Job machen, das muss man wirklich sagen! Die Service-Pauschale kommt ja nicht aus dem Nichts, sondern ist eigentlich ein Weg, den wir schon 2018 begonnen haben. Diesen Weg gehen wir jetzt konsequent weiter. Ich finde, dass es keinen besseren Zeitpunkt dafür gibt, weil jetzt der Umfang der Beratung in der Pandemie exponentiell zugenommen hat.

Kunden werden damit einen entsprechenden Anspruch verbinden. Lässt sich dieser erfüllen?

Wir stellen uns dem, weil wir davon überzeugt sind, dass wir erstklassige Mitarbeiter haben, die das auch leisten können. Das kriegen wir regelmäßig gespiegelt, und deswegen bin ich optimistisch. Wir kümmern uns auch während der Reise um unsere Kunden und sind jederzeit für sie erreichbar. Das ist in Zeiten wie diesen wich-

tig und wird von unseren Kunden sehr geschätzt. Wir vermitteln ihnen damit eine Sicherheit in diesen unsicheren Zeiten. Da können wir gut punkten.

Wie wurden die Pakete errechnet?

Das haben wir mit der unseren Vertriebsmitarbeitern besprochen, und sie haben uns die Preise genannt, die sie sich gut vorstellen können. Ob die Kunden sie akzeptieren, hängt ein wenig vom Reisepreis ab. Bis 500 Euro

Reisepreis kostet die Service-Pauschale 15 Euro je neue Buchung und über 500 Euro Buchungswert dann 30 Euro. Aber wir wollten es ganz bewusst »short und simpl« halten.

Wichtig ist, dass der Kunde Transparenz hat und weiß, was er wählt.

Aber insgesamt war uns wichtig, dass wir nicht mit vielen verschiedenen Paketen arbeiten, sondern nur mit zwei. Das erste, die DER Service-Pauschale, ist das Standard-Paket und das zweite, die DER Service-Pauschale Plus, gilt für weitere Leistungen, die wir vorher schon in einem Premium-Service angeboten haben.

Gab es Kunden, die das nicht akzeptieren wollten?

Ja, aber das liegt im Promillebereich. Natürlich wird es immer den Einen oder Anderen geben, der das nicht möchte, was völlig legitim ist.

Was kann man als Reisebüro an zusätzlichen Einnahmen erwarten?

Konkrete Zahlen kann ich natürlich nicht nennen, aber wir reden hier in normalen Jahren durchaus von siebenstelligen Beträgen, damit man einmal ein Gefühl dafür bekommt. Das heißt, es sind wirklich veritable Größenordnungen.



➔ **Trotzdem gibt es skeptische Stimmen im Vertrieb, die das nicht so sehen. Was sagen sie denen?**

Das ist ganz normal. Alle kritischen Argumente, die wir heute hören, gab es seinerzeit auch in Österreich und in der Schweiz, als das dort eingeführt wurde. Davon redet aber heute keiner mehr, weil die Kunden das längst akzeptiert haben. Skepsis ist übrigens völlig in Ordnung. Ich will das gar nicht werten, aber die Erfahrungen in den anderen Ländern haben uns sehr geholfen und uns in unserem Vorhaben bestärkt.

Der Druck ist jetzt allerdings im Markt deutlich größer geworden

Welche Bedeutung hat die Service-Pauschale in Ihrer vertrieblichen Ausrichtung?

Wir sehen sie als einen wichtigen, strategischen Baustein. Auf der einen Seite haben wir die Erfolgsvergütung, also die klassischen Provisionen. Auf der anderen Seite bekommen wir eine zusätzliche Einnahmequelle, also eine Aufwandsvergütung aufgrund der Beratungsleistung. Die Beratungsleistung liegt uns deshalb so am Herzen, weil wir sie ja auch unmittelbar am Kunden erbringen. Und eine Vergütung kann uns für die Zukunft sicherer aufstellen. Andererseits ist es für uns auch eine Herausforderung und ein Ansporn, weiterhin eine erstklassige Beratung zu erbringen.

Liegt es jetzt speziell an der Krise, dass die Forderung nach neuen Erlösquellen wieder aufkommt?

Das Thema rückt aufgrund der aktu-

ellen Situation sicher noch einmal stärker in den Fokus. Nur, weil es allen vorher noch so gut ging, wenn ich das so salopp formulieren darf, waren wir als Branche bislang noch nicht bereit, die eigene Komfortzone zu verlassen, und Service-Pauschalen flächendeckend einzuführen. Der Druck ist jetzt allerdings deutlich geworden, so dass ich mir vorstellen kann, dass andere Marktteilnehmer nachziehen, weil sie die wirtschaftliche Notwendigkeit sehen. Auch in unserem Kooperations- und Franchisevertrieb wird das Thema aktuell intensiv diskutiert, und das Interesse ist groß. Man sollte aber auch klar sagen: Das, was am Counter geleistet



Foto: DER Touristik

Bezahlung nach Aufwand: Die Service-Pauschale Plus kostet 34 Euro beziehungsweise 49 Euro ab einem Buchungswert von mehr als 500 Euro.



Passendes Ambiente für die Expertenberatung: Das Concept Store.

wird, verdient höchsten Respekt und wird von den Kunden wirklich auch honoriert.

Welche Rolle spielt die Digitalisierung bei der Beratung?

Der digitale Wandel hin zum Kunden ist ja ein wesentlicher Baustein innerhalb der Service-Strategie. Es ist völlig unabhängig, ob der Kunde jetzt physisch im Büro ist oder ob ich ihm die Beratung virtuell über Videokonferenzen, Telefonie oder E-Mail biete. Das heißt, die Beratung ist unabhängig von Raum und Zeit und sollte auf jedem Kanal honoriert werden.

Vielen Dank fürs Gespräch. 🙏



Liebling der Reisebüros

CHAMÄLEON hat mit einem Umsatz von 33,8 Millionen Euro ein starkes erstes Halbjahr 2019/20 erzielt. »Das zweite Halbjahr war natürlich eine Katastrophe«, sagt Inhaber Ingo Lies. Trotzdem sieht sich der Veranstalter für 2021 gut gerüstet. Dank der erfolgreichen Umbuchungen habe man etwa die Hälfte des prognostizierten Umsatzes von 70 Millionen Euro für 2021 bereits im Haus, sagt Lies.

IMPRESSUM

Life! Verlag GmbH & Co. KG
Langbehnstr. 10, 22761 Hamburg
www.lifeverlag.de

HERAUSGEBERIN
Irena Roth

CHEFREDAKTEUR/VISDP
Jean-Marc Göttert
jean-marc.goettert@trvlcounter.de

LAYOUTKONZEPT
Ji-Young Ahn

REDAKTIONELLE MITARBEIT
Klaus Göddert, Elena Rudolph, Iris Quirin
redaktion@trvlcounter.de

NEWSLETTER ABONNIEREN
www.trvlcounter.de/newsletter

MARKETING & SALES
Andreas Lentz (Ltg.), Tel. +49 (40) 38 90 40-24
andreas.lentz@lifeverlag.de

Alexandre Jouravel, Tel. +49 (40) 38 90 40-28
alexandre.jouravel@lifeverlag.de

Es gilt die Anzeigenpreisliste Nr. 2/2020, 1.10.2019
Online: trvlcounter.de/mediadaten
©2020 Life! Verlag GmbH & Co. KG.

FREMD GELESEN: WAS DIE MEDIEN SONST BERICHTEN

Gastgewerbe kämpft weiter mit Corona-Einbußen

WIRTSCHAFTSWOCHE Im bisherigen Jahresverlauf blieben die Erlöse der Branche nach Berechnungen der Wiesbadener Statistiker preisbereinigt (real) um 33,3 Prozent und nominal um 30,8 Prozent unter dem Wert der ersten neun Monate des Vorjahres. [> Zum Artikel](#)

Trotz Corona gibt es beim Tourismus in Deutschland auch Gewinner

WELT An Land, auf dem Wasser, in der Luft: Der Tourismus in Deutschland kennt im Corona-Jahr fast nur Verlierer. Dass es trotzdem ein paar Gewinner gibt, hängt auch mit dem Hang der Deutschen zum dunklen Teint zusammen. [> Zum Artikel](#)

Eurowings plant Schnelltests am Düsseldorfer Flughafen

WDR Nach der Lufthansa plant nun auch Eurowings, Urlauber vor dem Abflug auf Covid-19 zu testen. Die Schnelltests sollen ab Ende des Jahres am Düsseldorfer Flughafen durchgeführt werden. Das Ergebnis soll nach 30 Minuten vorliegen. [> Zum Artikel](#)

Musterschüler Taiwan

NTV Taiwans Erfolge in der Bekämpfung der Pandemie werfen die Frage auf, was Deutschland sich abgucken könnte. [> Zum Artikel](#)

Staatseinstieg bei TUI wahrscheinlich

FAZ Der Bund will TUI offenbar weiteres Geld geben. Noch nicht entschieden ist, ob sich der Bund direkt an TUI beteiligen soll oder ob neue Kredite ausreichen. Wegen der jetzt hohen Verschuldung des Unternehmens gilt ein Staatseinstieg als wahrscheinlich. [> Zum Artikel](#)

Norwegian Cruise Line möchte im Januar mit Probefahrten starten

SCHIFFE-UND-KREUZFAHRTEN Frank del Rio, CEO der Norwegian Cruise Line Holdings, teilte mit, dass die Marken Norwegian Cruise Line, Oceania Cruises und Regent Seven Seas Cruises, bereits im Januar mit den von der CDC geforderten Testfahrten beginnen könnten. [> Zum Artikel](#)

Bund setzt Regelung für zwei Bahn-Sitzplätze auf Dienstreisen aus

WALLSTREET-ONLINE Das Bundesinnenministerium setzt eine umstrittene Regelung aus, dass Bundes-Beschäftigte bei Dienstreisen mit der Bahn zum besseren Corona-Schutz auch zwei Sitzplätze buchen können. [> Zum Artikel](#)

Teuer ohne Test

EURONEWS Für Touristen aus Corona-Risikogebieten, dazu zählt Deutschland, kann die Einreise nach Spanien ohne PCR-Test teuer werden. [> Zum Artikel](#)

ZITAT DER WOCHE

»Die Krise hat deutlich gemacht, dass der touristische Vertrieb nicht noch mehr Wettbewerb untereinander, sondern mehr Zusammenarbeit miteinander braucht.«



THOMAS RICKERT
Vertriebschef bei Solamento

Foto: Lorem

LAST-MINUTE-MELDUNGEN

Münchener Flughafen schließt Terminal 1

MUC Wegen de Corona-Flaute haben die Airlines mit Beginn des Winterflugplans ihr Angebot auch am Münchner Flughafen weiter reduziert. Deshalb wird die Passagierabfertigung im Terminal 1 vorübergehend eingestellt. Ab dem 1. Dezember erfolgen alle An- und Abreisen über das Terminal 2. Auch die Gepäckausgabe für sämtliche Flüge wird im Terminal 2 durchgeführt. Der Check-in für die im Terminal 1 ansässigen Airlines findet auf der Ankunftsebene im Terminal 2 statt.

Black Week

CUNARD 23. bis 29. November läuft die »Cunard Black Week«. Kunden profitieren bei ausgewählten Reisen in 2021 von bis zu 35 Prozent Ermäßigung auf den derzeit gültigen Premium Frühbucherpreis.

ZAHL DER WOCHE

66 %

der Internetnutzer vermissen ein Webangebot von regionalen Händlern

E-COMMERCE Der Lieblingsschuhladen drei Straßen weiter, die Boutique im Viertel nebenan, der Biomarkt um die Ecke: Zwei Drittel der Internetnutzer (66 Prozent) in Deutschland vermissen in der Corona-Pandemie ein Online-Angebot ihrer Geschäfte vor Ort. 79 Prozent haben auch die konkrete Sorge, dass Einzelhändler in ihrer Region das Jahr wirtschaftlich nicht verkraften werden. [> Zur Bitkom-Umfrage](#)

Bentour lädt zur Türkei-Diskussion ein

EXPERTENRUNDE Bentour Reisen und Sun Express laden am 10. Dezember ab 11 Uhr zu einer Online-Diskussionsrunde ein. Es geht dabei um die Zukunft der Türkeireise unter den neuen Corona-Bedingungen. Außerdem geben die Diskutanten einen Einblick in ihre Planung und beleuchten Möglichkeiten und Perspektiven für das kommende Jahr. Mit dabei sind Fulya Fatma Durgut (Botschaft der Republik Türkei), Bilgihan Yilmaz (Flughafen Antalya), Peter Glade (Sun Express), Deniz Ugur (Bentour) und Songül Güktas-Rosati (Bentour). [> Zur Anmeldung](#)



TIPP DER WOCHE

Anmeldung für den Zukunftstag startet

VIR Interessenten können sich ab sofort für den »Zukunftstag für den Tourismus« am 4. Dezember anmelden. Die eintägige Online-Fachveranstaltung wird vom Verband Internet Reisevertrieb (VIR) in Zusammenarbeit mit Tourismuszukunft durchgeführt. Die Teilnahme ist kostenfrei. Im Mittelpunkt der Veranstaltung stehen eine Vision für die Branche im Jahr 2025 und Ableitungen für eine mögliche operative Umsetzung. [> Zur Anmeldung](#)



Foto: