



UMFRAGE DER WOCHE

Welche Herausforderungen sehen Sie für die Reisebüro-Zukunft?

Direktvertrieb, Rabattwahn, Digitalisierung, Gesetze und bürokratische Auflagen, geringe Margen, Nachwuchssorgen und und und: Die Herausforderungen für Reisebüros sind gewaltig. Wir haben uns bei Reisebüro-Inhabern umgehört, wo aus ihrer Sicht die größten Probleme liegen. | Von T. Riebesehl, A. Hübner und M. Gürtler



Frank Brakebusch
Reisebüro Cockpit
Bremen

„Es ist die Kombination aus mehreren Faktoren: die bürokratische Mehrbelastung durch das Pauschalreise-

gesetz und die Datenschutz-Grundverordnung, der Druck durch Online-Konkurrenten, fehlende Nachwuchskräfte und gewachsene Kundenansprüche. Gerade in inhabergeführten Reisebüros wächst die Arbeitsbelastung dadurch erheblich, zumal persönliche und konzernunabhängige Beratung gefragt denn je ist. Dabei versucht man schon, möglichst flexibel zu agieren. So können neue Kolleginnen zum Beispiel den Großteil im Homeoffice erledigen.“



Juliane Eichstädt
Bluemarlin-Reisen
Berlin

„Die größten Herausforderungen für Reisebüros sind aus meiner Sicht eine Mischung aus mehreren

Themen. Zum einen werden die Anforderungen an die kompetente, sachgerechte und allumfassende Beratung im Kundengespräch stetig größer und erfordern ein immer höheres Maß an Fachkenntnissen. Direktvertrieb und Reiseportale stellen nach wie vor die größte Herausforderung für das Reisebüro dar. Hinzu kommt auch fehlender, gut aus-

gebildeter und motivierter Nachwuchs. Einen weiteren Schwerpunkt sehe ich in der Gewinnung von Neukunden unter 30 Jahren, die sich stark im Internet orientieren und dort auch buchen.“



Wolfgang Punzet
Soodener Reisebüro
Bad Sooden-Allendorf

„Meine Hauptsorgen betreffen ganz klar die schwerer werdenden Rahmenbedingungen. Pauschalreisegesetz

und Datenschutzverordnung haben enorm viel Geld, Zeit und Energie gekostet – und es nimmt kein Ende. Hilfe bekommen wir von Beratern, die in vier Stunden so viel verdienen, wie wir in einer Woche. Hinzu kommt die technische Entwicklung. Wenn man dazu keinen Draht hat und vieles nicht selbst machen kann, wird es teuer. Oder man hinkt hinterher. Auch beim Thema Nachwuchs spielt Geld eine wichtige Rolle: Man schafft es zwar, junge Menschen für den Job am Counter zu begeistern. Aber gut bezahlen kann man sie nicht.“



Daniel Hermann
RVR Tours
Radevormwald

„Der fehlende Nachwuchs ist eine größere Herausforderung für die Zukunft, trifft aber auch sicher nicht nur

unsere Branche. Wir bieten gerne Praktika an, um junge Menschen für den Beruf zu begeistern und haben dadurch auch einen Auszubildenden einstellen können. Viel wichtiger ist die Frage, ob der Handelsvertreterstatus fallen wird. Das würde dann für eine gewisse Zeit definitiv zur größten Herausforderung werden, da daraus ein massiver Preiskampf resultiert, der letztlich zu einer Pleitewelle bei den Onlinern und stationären Büros führen muss. In meinen Augen muss man sich – neben klassischen Pauschalreisen – ein zweites Standbein mit Eigenveranstaltungen aufbauen, um zumindest darauf vorbereitet zu sein.“



Ernst Hochstein
Reiseagentur El Mundo
Arnsberg

„Das Thema Nachwuchs ist schwierig, aber das haben wir zum Teil selbst in der Hand. Viel dringender ist eine

faire und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Veranstaltern und Airlines und der damit verbundene Direktvertrieb. Mangelnde Reisebüro-Technik, schlechte Erreichbarkeit, unterschiedliche Preise im Off- und Online-Verkauf sowie zusätzliche Arbeit, die nicht vergütet wird, machen dem stationären Vertrieb immer mehr zu schaffen. Wir setzen in Zukunft verstärkt auf Partner, denen die Zusammenarbeit mit Reisebüros – nicht nur auf dem Papier – wirklich noch wichtig ist und die bereit sind, uns angemessen zu vergüten.“