

## Reisering: 250.000 Euro für die Mitgliedsbüros

Die Reisebüro-Kooperation Deutscher Reisering hat für ihr Mehrwertprogramm im aktuellen Geschäftsjahr ein Budget von 250.000 Euro bereitgestellt. Es wird dann vollständig ausgezahlt, wenn die rund 220 Mitgliedsbüros aktiv Mehrwertpunkte sammeln. Insgesamt sind pro Büro 1.170 Euro Guthaben möglich.

Mit dem vor sechs Jahren gestarteten Programm will der Reisering zumindest einen Teil der Leistungen entlohnen, die Reisebüros für Veranstalter unentgeltlich erledigen müssen. Zudem sollen Marketing- und Technikkosten abgedeckt werden. Entsprechend ist das Programm aufgebaut: Honoriert werden unter anderem die Teilnahme an zentralen Marketing-Aktionen, der Einsatz bestimmter Dekorationen, die Teilnahme an Schulungen und die Umsetzung wichtiger Vereinsziele. Diese erfolgt beim Reisering immer im

eigenen Interesse: Da es bei der Kooperation keinen Gesellschafter gibt, fließen alle Einnahmen in die eigene Kasse. Wie viel Geld davon an die Büros ausgeschüttet beziehungsweise investiert wird, entscheiden die Mitglieder maßgeblich mit. (ta)



Foto: Reisering

Führt beim Reisering Regie:  
**Andreas Quenstedt**

# „Von alleine läuft es noch nicht“

**TUI** will den Service für „Außerkontingentanfragen“ verbessern

Von **Matthias Gürtler**

Mit einem neuen Service will TUI Deutschland die Zahl der Stornierungen und Umbuchungen senken. Zudem sollen Reisebüros effizienter als bisher dabei unterstützt werden, im Falle ausgebuchter Hotels ohne Umschweife passende Alternativen für den Kunden zu finden. Die entscheidende Hilfe bei den so genannten Außerkontingentanfragen soll vom Support Center des Veranstalters kommen: Dieses prüft entsprechende Vorschläge von Hotelpartnern auf die Qualität der Alternativen und informiert das Reisebüro über die eingebuchte Alternative. Diese muss der Kunde dann nur noch bestätigen. Alternativen sind im Fall ausgeschöpfter Kontingente andere Zimmertypen oder andere Hotels innerhalb einer Kette. Im Ausnahmefall werden auch andere Reisezeiträume vorgeschlagen. Reiseverkäufer haben darüber hinaus aber auch weiterhin die Mög-

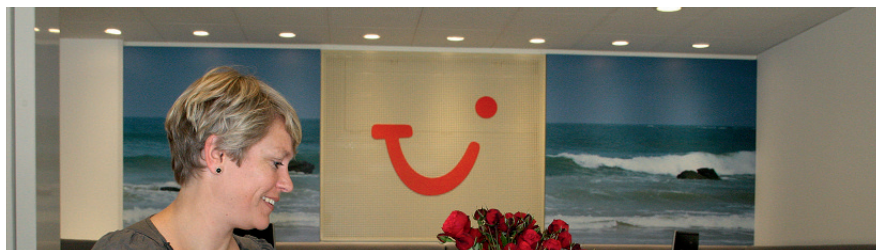
lichkeit, den Vorgang in Iris plus zum tagesaktuellen Preis umzubuchen oder zu stornieren.

Mit der Einführung des neuen Service ist TUI eigenen Angaben zufolge Wünschen aus dem Vertrieb nachgekommen. Vorangegangen war eine knapp einjährige Testphase.

Die ersten Zahlen belegen laut TUI die zusätzlichen Verkaufschancen für Reisebüros: Rund 40 Prozent der angebotenen Alternativen für die Mittelstrecke würden von den Kunden angenommen, heißt es aus der Zentrale in Hannover.

Die Reisebüros selbst sind davon noch nicht so ganz überzeugt: „Auf Nachfrage hat dies heute mal funktioniert. Von alleine läuft es noch nicht“, kommentierte unter anderem Maria Katharina Funk vom Reisebüro Robertz in Haan eine entsprechende Meldung auf der Facebook-Seite von touristik aktuell. Und Peggy Pfützner vom Reisebüro Schmolling in Radeberg schrieb: „Das machen wir schon lange. Man muss aber sehr hartnäckig sein.“

Foto: mg



**Was tun, wenn ein Hotel ausgebucht ist? TUI will den Service dafür verbessern**

## Schmetterling Mobilfähige IH

Neuerdings hat die Reisebüro-Kooperation Schmetterling Internet-Buchungsmaschine Urania überarbeitet. Sie ist optimiert für die Darstellung auf Mobilgeräten wie Smartphones und Tablet und hat eine neue Benutzeroberfläche und Filterfunktionen verschärft. Chef Ömer Karaca aus Istanbul: „Wir wollen eine bessere Performance und schnellere Antwortzeiten.“ Die Mehrwerte seien die Angabe der Gesamtpreise für alle Reiseleistungen, zusätzliche Hotelleistungen und eine Kartensuch-

## DER Reisebüro Keine Plastiktüte

In den rund 500 DER Reisebüros wird künftig auf Plastiktüten verzichtet. Damit werden nach Konzernangaben jährlich 100.000 Tüten eingespart. Die Kunden erhalten ihre Reiseunterlagen stattdessen aber in Taschen aus Recycling-Material oder in so genannten Vermeidungstaschen, die zu einem Beutel zusammengefasst werden können. (ta)

## Travelviewer speichert Hotelkommen

Im Vergleichssystem Travelviewer von Peakwork können Reisebüros jetzt eigene Kommentare zu Hotels speichern und selbst auswerten. Die Kommentare werden aber nicht vergeblich. Unterküften hinterlegt ist, sind in der Ergebnisliste entsprechend markiert. Die Kommentare erscheinen beim jeweiligen Nutzer. Um auf mehrere Berater eines Büros zugreifen, müssen sie gemeinsame Zugangsdaten verwenden. Bei den Attributen hat Peakwork elf besonders gefragte Merkmale vorgegeben, darunter Ga-