

ÖRV-Serie „Qualitäts-Offensive im Reisebüro“

6. Teil: Gute Argumente für das Beratungshonorar und die erfolgreiche Umsetzung

Jeder Reisebüromitarbeiter kennt das: Sie haben für Kunden aufwändig recherchiert, verschiedene Angebote eingeholt, Ihre persönlichen Erfahrungen mit Destination und Hotels einfließen lassen – und nach dem Beratungsgespräch waren sie nie wieder gesehen. Vermutlich weil sie im Internet oder beim Mitbewerb mit Ihren Angeboten nach Schnäppchen gejagt haben. Damit Ihre wertvolle Arbeit nicht unbezahlt bleibt, ist die Verrechnung eines Beratungshonorars sinnvoll. Wie Sie dieses Honorar für den Kunden nachvollziehbar argumentieren und erfolgreich umsetzen, verraten Ihnen die ÖRV-Experten im 6. Teil der Serie „Qualitäts-Offensive im Reisebüro“.

Wenn Sie es noch nicht getan haben, sollten Sie zuerst den 2. Teil unserer Serie lesen - **11 Tipps für wertvolle Kundengespräche im Reisebüro** (Link zum Beitrag). Denn ein gut vorbereitetes Kundengespräch ist nicht nur der Schlüssel für Ihren Verkaufserfolg, sondern wichtig für die Akzeptanz durch den Kunden.

Als nächsten Schritt hier ein kleiner Leitfaden, wie Sie das Beratungshonorar erfolgreich in Ihrem Reisebüro umsetzen:

1. **Legen Sie je nach Ihrem betrieblichen Aufwand eine Honorarhöhe fest**, die für den Kunden nachvollziehbar ist.
2. **Das Beratungshonorar kann in Form eines Gutscheins verrechnet werden**, der bei der Buchung angerechnet wird.
3. **Unterscheiden Sie zwischen Laufkunden und Stammkunden.** Während es sich bei Laufkunden empfiehlt, das Beratungshonorar sofort in Rechnung zu stellen, sollte es bei Stammkunden zwar thematisiert werden, aber erst bei Nichtbuchung im Nachhinein verrechnet werden. Bei Stammkunden ist auch eine positive Formulierung von Vorteil – etwa „Das Beratungshonorar ist in der Buchung bereits inkludiert.“
4. **Kommunizieren Sie das Beratungshonorar auf allen Verkaufskanälen** – im persönlichen Beratungsgespräch, am Telefon, per e-Mail.
5. **Vermeiden Sie im Gespräch negative oder kontraproduktive Formulierungen**, die darauf schließen lassen, dass Ihre Prozesse „nicht easy“ sind. Vermeiden Sie Sätze wie „Das System ist leider langsam...“, „Wir haben diese Information / dieses Angebot / diesen Preis nicht erhalten...“
6. **Achten Sie auf den richtigen Zeitpunkt, das Beratungshonorar zu kommunizieren.** Optimal ist der Zeitpunkt, nachdem Sie im Gespräch Ihren USP präsentiert und die Bedürfnisse der Kunden abgefragt haben, bevor Sie mit der Beratungsleistung beginnen und dem Kunden konkrete Angebote in Aussicht stellen.
7. **Kommunizieren Sie den Unterschied zwischen Beratungshonorar und Service-Entgelt.** Weisen Sie deutlich darauf hin, dass die Gebühr für Beratungen und Angebotslegung bei einer Buchung nicht verrechnet wird, während das Service-Entgelt die Kosten für die Beschaffung von Visa, Flugtickets, Pauschalarrangements abdeckt und erst bei der konkreten Buchung fällig wird.

Argumente für das Beratungshonorar

- **Die Beratung im Reisebüro ist wertvoll**, weil sie dem Kunden Zeit spart, mehr Sicherheit bietet und der Reisebüromitarbeiter mit seinem Knowhow Angebote erarbeitet, die exakt auf Kundenwünsche eingehen.
- **Der Reisebüromitarbeiter bietet dem Kunden ein maßgeschneidertes Reiseangebot und ein Rundum-Service** – im Gegensatz zum Internet. Das reicht von Einreiseformalitäten, Gesundheitsbestimmungen über Insider-Tipps und persönlichen Empfehlungen bis hin zur professionellen Begleitung und Unterstützung im Entscheidungsprozess.
- **Das Reisebüro bietet einen Ansprechpartner für alle Kundenanliegen**
- **Das Beratungshonorar wird bei der Buchung angerechnet.** Nur wenn eine Buchung nicht zustande kommt, werden damit der Aufwand und die wertvollen Leistungen des Reisebüros abgegolten. Der Kunde hat somit keinerlei Risiko.

Ein Tipp von KUONI-Vertriebschef Harald Kraus: „Verschicken Sie keine Offerte nur aufgrund einer E-Mail-Anfrage! Rufen Sie den Kunden immer an, um ihm einen Termin für eine persönliche Beratung anzubieten, und kommunizieren Sie dabei auch das Beratungshonorar.“

Das haben Sie bisher versäumt:

1. Teil: **Was macht einen guten Reisebüro-Mitarbeiter aus?**
2. Teil: **11 Tipps für wertvolle Kundengespräche im Reisebüro**
3. Teil: **9 Tipps, wie Sie neue Top-Mitarbeiter für Ihr Reisebüro gewinnen**
4. Teil: **Das 70/20/10-Modell: Wie Sie Weiterbildung effektiver gestalten**
5. Teil: **Wie Sie mit Social Media Beziehung zu Ihren Kunden aufbauen**

Die bisherigen Folgen finden sie auf www.oerv.at

Das erfahren Sie in der letzten Folge unserer Serie:

7. Teil – Der Mehrwert des Reisebüros im Überblick