

ÖRV-Serie „Qualitäts-Offensive im Reisebüro“

7. Teil: Der Mehrwert des Reisebüros im Überblick

Was ist der Mehrwert des Reisebüros gegenüber Selbstbuchungen im Internet? Im 7. Teil der Serie „Qualitäts-Offensive im Reisebüro“ fassen ÖRV-Experten die wichtigsten Argumente für Qualitätsbuchungen bei Reiseprofis zusammen.

Warum gehen Kunden ins Reisebüro? Was erwarten sie?

Gunther Hölbl, Leiter des ÖRV-Touristikausschusses, stellt vier Argumente in den Fokus:

1. Qualität, die der Kunde online nicht findet: Der Reisebüromitarbeiter hat den Marktüberblick und das Knowhow, Angebote objektiv zu vergleichen und das für den Kunden bestmögliche Offert zu erstellen.

2. Fachliche und soziale Kompetenz des Reisebüromitarbeiters, der es versteht, auf die Bedürfnisse des Kunden zu reagieren und ihm geeignete Empfehlungen, Erfahrungen und Reiseberichte anzubieten.

3. Qualitative und rechtliche Sicherheit, eine Reise zu buchen, die den persönlichen Erwartungen ebenso entspricht wie Komfort-Standards, Reisesicherheit, Verlässlichkeit der angebotenen Leistungen und Hilfestellungen bei Pannen und Mängeln.

Der Reisebüromitarbeiter kennt alle Buchungsbedingungen, Beförderungsvorschriften und Reisebestimmungen und berät den Kunden auch über Visa- und Gesundheitsvorschriften sowie über Versicherungsmöglichkeiten. Er hilft auch bei Umbuchungen und Stornierungen und übernimmt die Verantwortung für den reibungslosen Ablauf der Reise. Im Reisebüro wird ein Vertrag nach gültigem österreichischem bzw. EU-Recht abgeschlossen, der für entsprechende Rechtssicherheit sorgt.

4. Zeitersparnis sowohl bei der Reiseplanung als auch etwa bei Rundreisen durch professionelles Knowhow und Optimierung der Reiserouten, exakt abgestimmt auf Kundenbedürfnisse. Nur im Reisebüro (oder über den Online-Kanal eines zertifizierten Reisebürounternehmens mit klar ersichtlichen Kontaktdaten in Österreich) erhält der Kunde sämtliche Leistungen einer Reise aus einer Hand. Das Reisebüro koordiniert und vermittelt effizient Angebote der Veranstalter, Airlines, Hotels, Mietwagenanbieter und Reiseversicherer.

5. Professionelle Betreuung vor, während und nach der Reise. Neben der maßgeschneiderten Zusammenstellung der Reise versorgen Reisebüromitarbeiter ihre Kunden mit aktuellen Tipps sowie Informationen und unterstützen diese während bzw. nach der Reise bei der Behebung oder Kompensation etwaiger Mängel. Das Vertrauen und die Loyalität des Reisebüros gilt in erster Linie dem Kunden, nicht dem Veranstalter oder der Airline.

6. Attraktive Preisgestaltung Reisebüromitarbeiter setzen das Reisebudget ihrer Kunden effizient ein und beachten bei Preisvergleichen zum Beispiel Vergünstigungen und Rabattaktionen, aber auch „versteckte“, nicht inkludierte Leistungen bei Flugtickets. Ihnen stehen Datenbanken mit Preisangeboten zur Verfügung, mit denen Flug- und Hotelsuchmaschinen im Internet oft nicht mithalten können.

Der ÖRV empfiehlt einen Wandel im Bewusstsein jedes Reisebüromitarbeiters.

Es geht nicht mehr um den reinen Verkauf. Der Anspruch an Reisebüros geht heute in Richtung umfassendes Consulting. Nur wer seine Arbeit als Reisevermittler mit Engagement und Herzblut betreibt, selbst vom Reisen begeistert ist, sich stetig weiterbildet und nach bestmöglicher Qualität trachtet, wird in Zeiten der fortschreitenden Digitalisierung erfolgreich sein. Der Qualitätsanspruch sollte sich nicht nur auf die Beratungsleistungen beschränken, sondern auch etwa die Verfügbarkeit und Bereitstellung von Daten, Informationen und entsprechenden Service-Technologien umfassen.

Mit der ÖRV-Serie „Qualitäts-Offensive im Reisebüro“ wollen wir Ihnen Denkanstöße von Touristik-Experten und gleichzeitig wertvolle Anregungen für die praktische Umsetzung liefern.

Alle Themen im Überblick:

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**
6. Teil: **Gute Argumente für das Beratungshonorar**

Alle Beiträge finden Sie auf www.oerv.at