

ÖRV Generalversammlung Zell am See 24.4.2008

KR Annemarie Richard



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

- ÖRV-Themen / Schwerpunkte im Rückblick
- Reise und Buchungs-Verhalten Österreich
- Zur Lage der österreichischen Reisebüros
- ÖRV Betriebsvergleich
- ÖRV aktuell, Flug, Touristik und Incoming
- Menschen machen den Unterschied



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

ÖRV-Themen / Schwerpunkte im Rückblick

ÖRV Frühjahres- und Herbstkongresse

Krems „Nur der Kunde zählt“,

Ägypten „Interkulturelle Kompetenz im Tourismus“,

Bad Schallerbach „Zeit zum Handeln“,

Slowenien „Touristik und Kulinarik“,

Bad Loipersdorf „Mehrwert im Reisebüro“,

Mallorca „Nachhaltiger Tourismus“



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

ÖRV-Themen / Schwerpunkte im Rückblick

9/11 – Tsunami – Terroranschläge – Vogelgrippe

Krisenmanagement – ÖRV Akademie –
Betriebsvergleiche – Aktion „Junge im ÖRV“ –
Stellenwert der Reisebüros – Margensteuer

DRV/SRV – ECTAA - Fachverband der Reisebüros –
Corps Touristik – ECPAT

Rabatte – Positionspapier Reiseveranstalter –
Gebühren – Treibstoffpreiserhöhung –
Prozessoptimierung



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

ÖRV-Themen / Schwerpunkte im Rückblick

Nullkommission – Lufthansa-Klage

– Flugservicepauschale – Pricingsystem – ABTA

VISA Angelegenheiten – ÖW –

Elektronische Verpflichtungserklärung



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

Reise und Buchungs-Verhalten Österreich 2008

(Tourismusanalyse/H. Opaschowski)

- 2007 waren 60% aller Österreicher auf Urlaub
- 2008 wollen 45% sicher und 32% eher sicher auf Urlaub fahren
- Anteil der Urlaube im Inland stieg auf 29%
- Beliebteste Auslandsdestinationen: Italien, Kroatien, Griechenland, Spanien, Türkei
- Urlaubsdestinationen der Deutschen – Österreich auf Platz 3 hinter Italien und Spanien



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

Reise und Buchungs-Verhalten Österreich 2008

- Qualitätsmerkmale:
gutes Preis-Leistungsverhältnis, schöne Landschaft, Gastfreundlichkeit, Bademöglichkeit
- Guter Buchungsstart Anfang des Jahres, März/ April leider schwächer



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

Zur Lage der österreichischen Reisebüros

- Wirtschaftsaufschwung nimmt ab, geringere Arbeitslosenrate, hoher € - Kurs, Nachfrage nach Reisen schwächer
- Realistischerweise Stagnation bei gleichzeitig steigendem Konkurrenz- und Preisdruck
- Gesamtumsatz der Branche 4,3 Mrd. € davon Touristik 60% Flug 25% Incoming 15%
- 342 ÖRV Mitglieder, 80% des Branchenumsatzes



ÖRV Betriebsvergleich

- 293 abgegebenen Fragebögen
- Ertrag in Relation zum Umsatz: 1,6%
- Kosten im Vergleich zu 2005 prozentuell gesunken, Personalkosten: 54,6%
- Gesamtumsatz: Touristik 66,9% (gleichbleibende Provision), Flug 23% (sinkende Provision), Bahn 0,7% Incoming 5,4%;
- Kleine Büros: wirtschaftlich schlechtere Situation
- Große Büros: bessere Kostenstruktur



ÖRV aktuell, Flug, Touristik und Incoming

- Erfolgreiche ÖRV Kongresse 2007 in Bad Loipersdorf: „Mehrwert im Reisebüro“ und Mallorca „Nachhaltiger Tourismus“
- Auch 2007 ausgezeichnete Zusammenarbeit mit Corps Touristique, ABTA, DRV, SRV
- In Vorbereitung: Gemeinsam mit Travi und Amadeus künftig regelmäßig Branchendaten zu publizieren
- 2 Workshops mit den „Jungen im ÖRV“ über die Zukunft der Branche: „Entwickeln wir die Zukunft bevor sie uns verwickelt“



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

ÖRV aktuell, Flug, Touristik und Incoming

- Doppelmitgliedschaft ÖRV/FV bei der ECTAA hat sich bewährt
- ÖRV Akademie
- Öffentlichkeitsarbeit: Laufende Aktualisierung der Homepage sowie Presseaussendungen
- ÖRV einer der Hauptsponsoren der Reisebüroimagekampagnen / Initiative positiv, Umsetzung leider mangelhaft



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

ÖRV aktuell, Flug, Touristik und Incoming

- **Schwerpunkte im Flug:**
laufende Kontakte mit den Airlines; GDS und Airline Online Vertrieb; Code of Conduct, sogenanntes „Lufthansa-Vorzugspreismodell“
- **Schwerpunkte Incoming:**
Initiative gemeinsam mit ÖHV zur Hebung des ÖW-Budgets; VISA-Erleichterungen; elektronische Verpflichtungserklärung für VISA-Erklärungen; Konkurrenzierung der Incoming-Büros durch Landestourismusorganisationen



ÖRV aktuell, Flug, Touristik und Incoming

- **Schwerpunkte in der Touristik:**
Gespräche mit den Reiseveranstaltern;
Gebühren; Ausbildungsfragen und
Prozessoptimierung; Rabatte; Projekt einheitliche
Agenturnummer
- **Schwerpunkte Reiseveranstalter:**
Reiseveranstalterausschuss wurde gegründet als
Plattform für die Reiseveranstalter und 1.
Ansprechpartner für den Touristikausschuss



Menschen machen den Unterschied

- **Menschen im Reisebüro: Kunden**

Erwartung des Kunden: objektiver neutraler Berater in allen Reise- und Urlaubsfragen mit hochwertigem Service

- **Menschen im Reisebüro: Mitarbeiter**

Wir verkaufen Emotionen durch best ausgebildete Mitarbeiter; rechtzeitig vorsorgen für den Nachwuchs



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND

Menschen machen den Unterschied

- **Menschen in den Urlaubsdestinationen**

Interkulturelle Kompetenz im Tourismus – Tourismus
Brücke zum Frieden, nachhaltiger Tourismus

- **Menschen im ÖRV**

Alles Gute meinem Nachfolger und seinem Team



ÖSTERREICHISCHER
REISEBÜROVERBAND