

JOIN THE REPUBLIC!
WWW.LAUDAIR.COM

MALAGA inkl. AB € 139,-
inkl. Gebühren und Taxen

CATANIA/NEAPEL inkl. AB € 139,-

IBIZA inkl. AB € 129,-

CHANIA/HERAKLION inkl. AB € 159,-

LOW-FARE-FAHRE! (Sonderpreis) beinhaltet ALLE TAXEN, GEBÜHREN und ZUSCHLÄGE (Wirtschaftsklasse) und beinhaltet auch das ETTS (EUROPEAN TOURIST TAX) (Nur bei Abreise von Island ab dem 15.07.2007)

Lauda
The Austrian way to holidays

ÖRV

tip

travel industry professional

Montag, 07. 05. 2007 - Nr. 19/07 (753) - Profi Reisen Verlag Ges.m.b.H.
A-1030 Wien, Seidlgasse 22 - P.b.b. - 02-2032784W - Verlagspostamt 1030
www.tip-online.at

User: 4326 Pw: profi

TUI
Herrn Dr. Josef Peterleithner
Landstr. Hauptstr. 153-155
1030 Wien

Indische Jet Airways eröffnet Hub in Brüssel Seite 2

Reisebüros: Mehr wert durch Mehrwert Seite 4

LH von LNZ nach MUC Seite 5

Gruber Reisen erfolgreich Seite 7

specials: indien, sardinien, flandern, gus

serie: usa

reports: AIDAdiva, mississippi

beilage: brussels airlines



Foto: Verkehrsbüro

Nun ist er vollzogen – der Wechsel an der Spitze der Verkehrsbüro Group. DI Hans Dieter Toth übergab bei einer stimmigen Feier symbolisch das Staffelholz an seinen Nachfolger Mag. Harald Nogrsek. Toth integrierte während seiner Amtszeit unter anderem die Ruefa Reisen AG erfolgreich in den Konzern.

MAI & JUNI wird ein HIT!

Jetzt neu! Die tollsten Tunesien-Angebote aus dem Hause First Choice Austria!

NAZAR **DELPHIN TOURISTIE**

Flüge ab Wien, Graz, Linz & Salzburg

z.B. 4* Caribbean World Monastir
1 Woche Alles inklusive
ab € 399,-

1. + 2. Kind bis 16 Jahre
ab € 249,-

Mit Tunesiens größtem Swimmingpool und riesigem Aquapark!
Neu ab Sommer 2007: Europäisches Clubmanagement aus deutschsprachigem Raum!

Weitere tolle Angebote finden Sie im Folder „Mai-Juni 07 Hammerpreise“!

First Choice AUSTRIA
Veranstaltung: 2007/0057 First Choice Austria GmbH, 1204 Wien

KLM **AIR FRANCE**

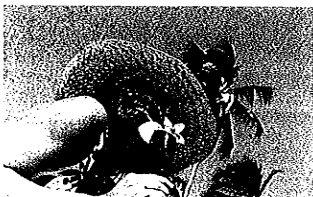
Royal Dutch Airlines **SKYTEAM**

Special Offers

KLM

New York	€ 545
Miami	€ 602
Boston	€ 598

Buchungszeitraum: bis 09. Mai 2007
Preise inkl. Taxen, exkl. Ticket Service Charge
Tarifstand: 30. April 07,
Änderungen vorbehalten
Weltweit sind alle Tarife Air France – KLM kombinierbar!



Alles inklusive – genießen ohne Nebenkosten!



ÖRV FRÜHJAHRSTAGUNG

Welchen Mehrwert hat das Reisebüro?

Der 50. Frühjahrskongress des ÖRV stand unter dem Motto „Mehrwert im Reisebüro“, das in Vorträgen und Diskussionen beleuchtet wurde. Veranstaltungsort war das Vienna International Spa & Conference Hotel Loipersdorf.

„Keine besonderen Vorkommnisse“ - so lässt sich die Frühjahrstagung des ÖRV mit drei Worten beschreiben. Dennoch, rund um das Leitthema „Mehrwert im Reisebüro“ rankten sich hochkarätige Vorträge und ergiebige Diskussionen. Weiteres Indiz, dass das Motto durchaus das Interesse der Touristiker angesprochen hatte, waren die Teilnehmer, mit denen praktisch der Großteil der Reisebüros und Leistungsträger präsent waren.

ÖRV Akademie

Gemeinsam mit dem TTC bietet der ÖRV erstmals ab Herbst die Akademie für junge Nachwuchsführungskräfte in der Touristik an. Jährlich können bis zu 20 Teilnehmer in fünf Modulen zum Thema Leadership im Reisebüro geschult werden. Das erste Modul findet von 13. bis 15. September statt, als Trainer fungiert Markus Ehrensberger. Die Teilnahmegebühr für ÖRV-Mitglieder beträgt 2.480 EUR (exkl. Ust.), AMS-Förderungen sind möglich.

Hochkarätige Vorträge

Große Begeisterung entfachte der Vortrag von Dr. Hannes Ametsreiter, CMO Mobilkom Austria, in dem er den Mehrwert für Kunden anhand der Einführung einer Billig-

schiene im eigenen Unternehmen darlegte. Dr. Werner Sülberg, DER Deutsches Reisebüro, referierte anschaulich über „Wer bucht was, wie, wo und warum?“, indem er mögliche Buchungsströme mit der demographischen Entwicklung in Deutschland verknüpfte.

Absolut mitreißend präsentierte Anne M. Schüller den „Zukunftstrend Loyalität als ganzheitliche Managementstrategie“. Gregor Henckel-Donnersmarck, Abt des Stiftes Heiligenkreuz, widmete seinen Vortrag dem Thema „Werte - Religion - Wirtschaft“. Hannes Schwarz, CWT Österreich-Chef, gab einen umfassenden Überblick über den „Kundennutzen im Fokus der künftigen Vertriebspolitik im Business Travel“.

Ergiebige Diskussionen

Spannend entwickelte sich die Diskussion von Veranstaltern und Reisebüros über „Mehrwert“, die von Fred Wellenhofer, „Österreichs größtem Touristiker - 2,05 Meter“, so Dr. Josef Peterleithner launig, moderiert wurde. Kernfrage dabei war, ob der Kunde bereit sei, für Beratung auch zu bezahlen oder ob Mehrwert nicht vielmehr gratis sein müsste. Als eine der Schwachstellen



Hans Doldi, Dr. Josef Peterleithner, ÖRV-Präsidentin KR Annemarie Richard und die Gastgeber im Vienna International Spa & Conference Hotel Loipersdorf Rudolf Tucek und Roman Purt

definierten die Diskutanten das mangelnde Selbstbewusstsein der Counter-Mitarbeiter. Nur mit entsprechender Präsentation könne man den Kunden vom Mehrwert der angebotenen Dienstleistung überzeugen, so der Tenor. Hans Doldi, DRV Vizepräsident und regelmäßiger „Gaststar“ des ÖRV, brachte das Problem auf den Punkt: „In Österreich tut man sich schwer, den eigenen Mehrwert im Reisebüro für den Kunden zu definieren, aber man nimmt dafür Gebühren. In Deutschland wissen wir um unseren Mehrwert, aber wir verlangen nichts dafür.“

Die zweite Diskussion widmete sich dem aktuellen „Aufreger“, Full Content bzw. GDS-Gebühren. Vertreter von Airlines, GDS und Reisebüros stellten sich den Fragen, die Christopher Norden, TAI, moderierte. Einig waren sich alle über die enorme Bedeutung

von Full Content. Naturgemäß unterschiedlich waren die Vorstellungen, wie die gestiegenen Kosten abgefangen bzw. umverteilt werden sollten.

„Entwickeln wir die Zukunft...“

„... bevor sie uns verwickelt“, lautete das Motto, unter dem sich eine Gruppe motivierter Jungtouristiker zu einem Arbeitskreis zusammengetan hatten. Schon im Vorfeld des Kongresses war ein Workshop abgehalten worden. Als weiterer Schritt wurde nun in Loipersdorf eine interaktive Diskussion zwischen Jung und Alt durchgeführt, die Inputs für ein künftiges Vorgehen lieferte. Weitere Workshops wurden angedacht, wenn auch zeitlich noch nicht festgelegt. Ebenfalls noch nicht fixiert wurde der Ort für die diesjährige Herbsttagung Anfang November. ■



traveller

DIE UNABHÄNGIGE WOCHENZEITUNG FÜR DEN COUNTER

Alles inklusive –
genießen ohne Nebenkosten!



MARMARIS

Ab Wien 12.05. – 26.05. 2007

1 Woche Doppelzimmer
alles drin pro Person ab € **564,-**

Kinderpauschale 2-16 J. ab € 324,-

hingehen! MAGIC LIFE Katalog Sommer 2007

www.magiclife.com World of TUI

AUS DEM INHALT

Offen gesagt
Ein starkes Lebenszeichen 3
NIKI
Moskau-Start gelungen 6

SPECIALS

Ägypten 11
Bulgarien 14

BEILAGEN

**Das Angebot der Woche
von Gulet Touristik, Magic Life**

ÖRV

Ganz im Zeichen des Mehrwerts

Die 47. Generalversammlung des Österreichischen Reisebüroverbandes, abgehalten im Spa & Conference Hotel Loipersdorf der Vienna International Hotels & Resorts, stand ganz im Zeichen des Mehrwerts für die Reisebüros. Ehe sich jedoch eine prominent besetzte Podiumsdiskussions-

runde dieser Thematik widmete, gab Präsidentin **KR Annemarie Richard** einen kurzen Überblick über die Lage der österreichischen Reisebüros. „Die Krisenjahre sind überwunden. 2006 hat wieder Wachstum eingesetzt,

FORTSETZUNG AUF SEITE 2 »

Rückflug
inklusive

Paris, Stuttgart,
Sofia, Barcelona,
Nizza... ab
€ 89,-

Austrian

redticket
Austrian Best Price

www.austrian.at

Nähere Infos unter www.austrian.at, ☎ 05 1766-2277 oder in Ihrem Reservierungssystem. Komplettpreis ab Wien. Exkl. Ticketservice-Charge. Stand 1.3.2007.



KR Annemarie Richard mit VI-Boss Rudolf Tucek, Roman Purt (Direktor Spa & Conference Hotel Loipersdorf), Dr. Josef Peterleithner und Hans Doldi (DRV)

Al ist Gulet

60% oder 1.254 Hotelanlagen sind bei Gulet Alles inklusive

www.gulet.at

Zum Glück gibt's

GULET[®]
TOURISTIK

» FORTSETZUNG VON SEITE 1

das Jahr war überhaupt ein touristisches Ausnahmejahr und die österreichischen Reisebüros konnten sich im Markt sehr gut behaupten. Ganz im Gegensatz zu Deutschland".

Gesamt setzte die Branche 4,3 Milliarden Euro um. Davon entfiel mit 55 Prozent die Mehrheit auf den touristischen Bereich.

Und nach wie vor kommt mit 80 Prozent der Löwenanteil des Branchenumsatzes von den ÖRV-Mitgliedern. Ließ auch das erste Quartal 2007 auf ein weiteres

hervorragendes Jahr hoffen, stagnieren seit kurzem die Buchungen. Erfreulich hingegen, dass sich die Mitarbeiterzahl von 2001 bis 2006 um plus 15 Prozent auf insgesamt 11000 Beschäftigte, davon 330 Lehrlinge, erhöhte. Womit man ganz im Gegensatz zu den Fluglinien steht, wo sich, so Richard „die Mitarbeiterzahl sicher nicht erhöht hat“. Aber man ist sich auch bewusst, dass der Konzentrationsprozess noch nicht zu Ende ist und eine weitere Marktberaumung bevorsteht. Wie auch die Fusionen TUI/First Choice und Thomas Cook/My Tra-



Um den Mehrwert wurde angeregt diskutiert

vel den Margendruck weiter steigern werden. Womit klar ist, was eh allen klar ist oder sein sollte. Zeit zum gemütlichen Zurücklehnen gibt es nicht. Aktiv und offensiv bindet sich daher der Verband in die Ausbildung ein und bietet in Kooperation mit dem TTC die neue ÖRV Akademie für junge Nachwuchsführungskräfte in der Touristik an. „Ab Herbst werden künftig jährlich 20 Touristiker in fünf Modulen zum Thema Leadership im Reisebüro geschult und eine qualitativ hochwertige Zusatzausbildung erhalten. Denn der Mehrwert für den Kunden im Reisebüro kann nur durch bestens geschulte Mitarbeiter vermittelt werden. Nur Reisebüros mit höchst ausgebildeten Reiseberatern und mit qualifizierten Führungskräften gehört die Zukunft“, definiert Richard. Diese hat im ÖRV bereits begonnen. Mit **Christiane Kaderschabek** (Raiffeisen Reisebüro), **Thomas Oppenheim** (ÖAMTC Reisen), **Mag. Gregor Kadanka** (Reisebüro Mondial), **Robert C. Chlebec** (Stafa Reisen) und **Paul Blaguss jr.** (Blaguss Reisen) stellte sich auf Einladung des ÖRV ein Nach-

wuchshoffnungsteam als Teil des neuen jungen ÖRV vor. Präsentierten unter dem Motto „Entwickeln wir die Zukunft, bevor sie uns verwickelt“, wohin es gehen soll. Dass die Branchenprobleme für alle gleich sind. Dass der Austausch untereinander immens wichtig ist. Dass man sich mit dem „Feind“ Internet auseinandersetzen wird müssen. Dass man jetzt reagieren muss, dies gemeinsam, eben im ÖRV viel leichter geht und dass man den Kunden in den Mittelpunkt stellen muss.

Darum drehte sich auch die „Mehrwert im Reisebüro“ - Diskussion. Launig moderiert von **Fred Wellenhofer** (Raiffeisen Reisebüro) stellten sich **Prok. Uwe Schmidt** (Gulet Touristik), **Mathias Steinberg** (Thomas Cook Austria), **Karl-Heinz Sengwein** (Prima Reisen), **Helga Engl-Wurzer** (Columbus) und Robert C. Chlebec diesem Thema. Grundsätzlich war man sich einig, dass der Mehrwert für den Kunden in der persönlichen und qualifizierten Beratungsleistung liegt. Für die Veranstaltervertreter geht es noch ein Stück weiter. Dazu

AUFGEBLÄTTERT

Nach der Unterzeichnung des Open-Skies-Abkommens soll man ab 2008 nun nicht nur auf mehr Routen, sondern auch billiger in die USA fliegen können.

...

Geht es nach dem EU-Parlament, sollen Fluggäste in Hinkunft wieder Flüssigkeiten und Getränke im Handgepäck mit an Bord nehmen dürfen. Das Verbot soll innerhalb der nächsten sechs Monate aufgehoben werden.

...

Die Lufthansa lässt Kinder bis zum Alter von elf Jahren von 1. Juli bis 31. August gratis fliegen. Das Angebot gilt für alle Deutschland- und Europa-Flüge in der Economy Class.

...

Die Swiss bleibt weiterhin im Steigflug. Jetzt hat die Airline das beste Quartalsergebnis seit ihrer Gründung im Jahr 2002 aufzuweisen. Swiss hat eine durchschnittliche Auslastung von 76,9 Prozent.

...

Emirates, eine der stärksten wachsenden Airlines der Welt, hat bereits 45 A 380-Superjumbos bestellt. Jetzt peilt die Fluggesellschaft den „auf von weiteren zehn bis 15 A 380 an.

...

St. Petersburg sucht einen Betreiber für seinen Pulkowo-Flughafen. 735 Mio. Euro würde die Investition in den drittgrößten russischen Flughafen kosten. Zeigt sich Wien interessiert?

co

Sie werden länger bleiben wollen.



Unsere Mitbewerber werden immer grööööööößer. Wir werden lieber immer besser.

Was Sie und Ihre Kunden von uns erwarten können:

- Flexibilität.
- Das beste Leistungspaket Österreichs ist im Reisepreis inkludiert.
- Maßgeschneiderte Zielgruppen-Produkte wie Lifestyle, Single&Kind, Geheimtipps.



Schmidt: „Die TUI Group schafft als Veranstalter sehr viel Mehrwert, das Reisebüro ist dazu als Kompetenzcenter zu sehen. Denn sie sind es, die uns verkaufen. Der Mehrwert, welcher an den Kunden weitergegeben wird, liegt also beim Reisebüro. Das Internet ist zwar ein beliebtes Thema, aber es spricht nicht. Die TUI setzt weiter auf Kompetenz. Die Frage ist nur, was ist der Kunde bereit, für diesen Mehrwert auf den Tisch zu legen. Daran sollten wir gemeinsam arbeiten“.

Nun, in Deutschland sind einer Studie zufolge 66,2 Prozent der Befragten nicht bereit, für Beratungsleistungen im Reisebüro zu zahlen. „Der Mehrwert steckt in der Beratung und im persönlichen Kontakt zum Kunden. Das können wir als Reiseveranstalter nicht bieten, sind auf die Reisebüros angewiesen. Die Marken-Loyalität des Kunden ist nicht mehr vorhanden, es gibt andere Vertriebswege, welche vom Kunden gewählt werden. Man darf sich diesen nicht verschließen, aber Internet alleine ist es auch nicht. Der Kunde kommt immer wieder ins Reisebüro zur Beratung zurück. Nur die Reiseveranstalter bezahlen die Provision, obwohl dafür eigentlich der Kunde aufkommen sollte.“, so Neckermann-Vorstand Steinberg.

Mehrwert-Entlohnung also für erbrachte Beratungsleistung? Hierfür muss der Kunde, so **Mag.**

Markus Ehrensberger (TTC-Trainer) die Werte erkennen und laut Richard auch wollen. Die Diskussion blieb offen, soll aber fortgesetzt werden.

Hans Doldi, Vizepräsident des DRV, fand allerdings treffende Abschlussworte: „Man spricht hier über Mehrwert. Die Definition dazu fällt jedoch sehr schwer, man möchte aber eine Gebühr dafür einheben. Wir in Deutschland wissen um unseren Mehrwert, aber wir verlangen nichts dafür“. Um Gebühren, und zwar um saftige, ging es in einer weiteren Diskussionsrunde. Die Airlines nämlich müssen ihre immens hohen GDS-Kosten reduzieren. Wer soll diese künftig zahlen? Will man diese Vertriebskosten gar den Reisebüros umhängen? Darüber erhitzen sich die Gemüter nicht nur am Podium, wo sich **Gerhard Aigner** (Austrian), **Kai Utermann** (Lufthansa), **Mag. Norbert Draskovits** (ÖVB), **Wilfried Kropp** (Amadeus), **Bernhard Wegscheider** (Traviaustria) und Hans Doldi der Diskussion stellten.

Viele spannende Themen und viel Diskussionsstoff prägten den 47. ÖRV-Kongress, an dem mehr als 90 Touristiker bei einer sehr entspannten Stimmung im herrlichen steirischen Thermenland teilnahmen.

Anmeldung und Infos zur ÖRV-Akademie 2007 bei **Christian Widerna** unter info@ttc.at oder unter 01/3172500 372. ●

OFFEN GESAGT

Ein starkes Lebenszeichen

Vielen Kongressen, Seminaren, auch so mancher Pressekonferenz haftet der Nimbus von Langeweile, von nicht enden wollenen und trockenen Referaten an. Während der das Auditorium zwar physisch, nicht jedoch geistig anwesend ist. Und sich, um nicht gähnend vom Stuhl zu fallen, von einer Kaffeepause zur nächsten hantelt.

Dass Vorträge, Präsentationen, ja sogar der während einer Generalversammlung einzuhaltende Programmablauf ganz und gar nicht fad und öd sein müssen, dass die gesamte Zuhörerschaft während aller Referate geschlossen und wachen Geistes den Referenten Folge leistet, bewies die in Loipersdorf abgehaltene 47. ÖRV-Generalversammlung. Was so manchen vielleicht erstaunen mag. Denn, um ehrlich zu sein, es gab auch schon ÖRV-Kongresse, welche nicht gerade durch ein spannendes Tagungsprogramm, gute Stimmung und vor allem starke Beteiligung glänzten. Nicht so in Loipersdorf.

Selten kamen so viele Teilnehmer. Alles, was momentan in der Branche Rang und Namen hat, war, wenn auch der eine oder andere nur für ein paar Stunden, anwesend. Selten war die Stimmung

derart positiv. Ja, es war der beste Kongress der letzten Jahre.

Wozu hervorragende Vorträge wesentlich beitrugen. Welche von Profis in kurzweiliger, spannender und zum Nachdenken anregender Form präsentiert wurden.

Dr. Hannes Ametsreiter, CMO mobilkom austria, gab mit seinem Hauptreferat „Mehrwert für den Kunden“ viele vertriebstechnische Denkanstöße. Hervorragend, aber auch beängstigend der demographische Vortrag von **Werner Sülberg**, DER Deutsches Reisebüro, „Wer bucht was, wie, wo und warum“. Genial, wie und was die Marketingexpertin **Anne M. Schüller** zu berichten wusste und auch der Abt des Stiftes Heiligenkreuz, **Gregor Henckel-Donnersmark**, schaffte es, Religion und Wirtschaft in gar nicht klerikaler Form zu vermitteln.

Wie auch die arbeitstechnischen Debatten für Diskussions- und Zündstoff sorgten. Wobei mit Sicherheit das eine oder andere Thema noch länger die Gemüter erhitzen wird.

Der ÖRV gab in Loipersdorf ein starkes Lebenszeichen von sich, und man darf, was die 48. Generalversammlung 2008 in Zell am See betrifft, gespannt sein. **bc**

SPANISCHES FREMDENVERKEHRSAMT

Gala-Abend im Leopoldmuseum

Echt spanisch ging es dieser Tage im Leopoldmuseum zu. Anlässlich der Vorstellung der insgesamt 13 spanischen Weltkulturerbe-Städte (darunter u.a. Toledo, Segovia, Salamanca, Cordoba, Santiago de Compostela) lud **Felix de Paz**, Direktor des Spanischen Fremdenverkehrsamtes, zu einem glanzvollen Gala-Abend ins Leopoldmuseum. Die Gruppe der spanischen UNESCO-Städte hat sich 1993 zusammen getan und zur Aufgabe gemacht, das historische und kultu-

relle Erbe dieser Städte zu schützen und für kommende Generationen zu erhalten. „Zu diesem Zweck werden gemeinsame Ziele gesteckt und Projekte umgesetzt, die auf die speziellen Anforderungen der einzelnen Städte abgestimmt sind. Zusätzlich findet laufend ein reger Erfahrungsaustausch statt. Alle Städte sind mittelgroß und überschaubar, jedoch mit einem umfangreichen Angebot an Hotels und Restaurants, was sie zu idealen Zielen für den Incentive- und Kon-



gress-Tourismus macht“ so der Repräsentant der Weltkulturerbestädte, **Francisco Tejada**. Neben **S.E. Juan Manuel de Barandica y Luxan**, span. Botschafter und **Carlos Ortega**, Di-

rektor des spanischen Kulturinstitutes (Instituto Cervantes) konnte Direktor Felix de Paz auch **Eva Steiner**, die Frau des Bundeskanzlers und ausgewiesene Spanien-Liebhaberin begrüßen. ●