

Presseinformation
Wien 2005-06-30
Österreichischer Reisebüroverband

ÖRV: Reisebüros bieten mehr

Ein aktueller Folder informiert darüber, warum die Leistungen ihr Geld Wert sind

Auf den ersten Blick scheint alles ganz einfach: Man geht in ein Reisebüro und bucht einen Wochenendflug nach New York oder einen Urlaub in Griechenland. Es wird kurz in einem Katalog geblättert, ein paar Computertasten werden gedrückt und schon ist die Sache erledigt – man erhält rechtzeitig seine Reiseunterlagen zugestellt.

Welcher Aufwand hinter diesem Vorgang wirklich steckt hat der Österreichische Reisebüroverband (ÖRV) im Rahmen einer Prozessanalyse von der Wirtschaftsuniversität Wien untersuchen lassen. Es beginnt mit der Information und Beratung über das Urlaubsland, das Hotelangebot und über die Reisemöglichkeiten. Wenn die Vorstellungen des Kunden abgeklärt sind, folgt ein Vergleich der dazu passenden Pauschalangebote und der Zusatzprogramme für Ausflüge und Rundreisen, Veranstaltungskarten und Mietauto und vieler anderer Zutaten für einen erfolgreichen Urlaub – selbstverständlich mit entsprechender Preisberechnung. Auch wenn die Entscheidung getroffen wurde ist längst noch nicht alles erledigt: Anfragen über die Verfügbarkeit, nötigenfalls die Ausarbeitung von Alternativen mit Rückfragen beim Kunden, bei Reiseveranstaltern und Airlines, schließlich die endgültige Fixierung von Terminen und Preisen sind notwendig, bevor die Reisepapiere ausgestellt werden können. Bis sie der Kunde in Empfang nehmen kann, sind im Durchschnitt fast zweieinhalb Stunden Arbeitszeit notwendig. Wie die Prozessanalyse ergeben hat entfällt davon mehr als die Hälfte – rund 80 Minuten – auf die persönliche Beratung und die nötigen Anfragen.

Reisen sind keine Produkte, die man einfach aus dem Regal nimmt, sondern mit einer umfangreichen Dienstleistung verbunden: Um die Kunden zufrieden zu stellen sind aufwändig ausgebildete Fachkräfte notwendig und eine moderne technische Ausstattung, die ständig up to date gehalten werden muss. Die gute Leistung hat selbstverständlich auch ihren fairen Preis – wie beim Installateur, der ja auch nicht nur den Preis für den neuen Wasserhahn in Rechnung stellt oder beim Rechtsanwalt, der nicht nur das Briefpapier verrechnen kann. Die inzwischen international üblichen Buchungs- bzw. Servicegebühren werden auch von den österreichischen Reisebüros angewendet, ihre Höhe richtet sich nach der Kostenstruktur des jeweiligen Betriebes. Es besteht die Verpflichtung, sie für die Kunden leicht erkennbar im Verkaufslokal auszuzeichnen.

Dass die Leistungen der Reisebüros ihr Geld Wert sind, lässt sich an einigen wenigen Beispielen darstellen:

- Das Reisebüro hat den Überblick über den inzwischen fast unüberschaubaren Markt und bietet eine objektive Beratung über alle verfügbaren Angebote. Es ist unabhängig von allen Leistungsträgern, seine Loyalität gilt in erster Linie den Kunden, es vertritt seine Interessen bei der inhaltlichen und preislichen Gestaltung eines für seine Bedürfnisse maßgeschneiderten Angebotes.
- Das Reisebüro bietet seinen Kunden bei Notfällen weltweit Unterstützung.
- Das Reisebüro haftet für den reibungslosen Ablauf der Reise. Egal was passiert: Der Kunde hat nur einen Ansprechpartner und muss sich nicht wie bei einer Direktbuchung im Fall von Problemen mit jedem Leistungsträger – häufig mit Sitz im Ausland – selbst auseinander zu setzen.

Der ÖRV hat einen Folder produziert, der über das Leistungsspektrum detailliert informiert und von den Reisebüros an die Kunden weitergegeben wird.

Der Österreichische Reisebüroverband (ÖRV)

Der Österreichische Reisebüroverband (ÖRV) ist die Interessenvertretung der führenden österreichischen Reisebüros und Touristikunternehmen. Als unabhängige, überparteiliche Vereinigung zählt er rund 75 Mitglieder, die mehr als 80 Prozent des gesamten Touristikumsatzes Österreichs repräsentieren. Etwa 75 Institutionen und Unternehmen aus allen Bereichen des Tourismus unterstützen den Verband als außerordentliche Mitglieder. Der ÖRV pflegt direkte Kontakte zu den einschlägigen politischen und wirtschaftlichen Institutionen sowie zu allen Leistungsträgern im Tourismusbereich, wie Fluglinien, Hotellerie, Computer-Reservierungssysteme, Versicherungen etc., um durch eine ausgewogene Abstimmung der Interessen zukunftsorientierte Problemlösungen zu erarbeiten. Auf europäischer und internationaler Ebene ist der ÖRV Kontaktpartner der internationalen Verbände und Europagremien im Sinne einer gemeinsamen abgestimmten Vertretung der Brancheninteressen. Seine Verbandsmitglieder versorgt der ÖRV mit den notwendigen Informationen und stellt Fach- und Rechtsberatung zur Verfügung. Durch seine Kooperation mit den Medien bemüht sich der ÖRV, der Bedeutung und den Anliegen der Reisebranche in der Öffentlichkeit das notwendige Gewicht zu geben. www.oerv.at

Presse-Rückfragen:

PR Plus Charlotte Rettenbacher-Ludwig, Tel. 01-9141744, crl@prplus.at