

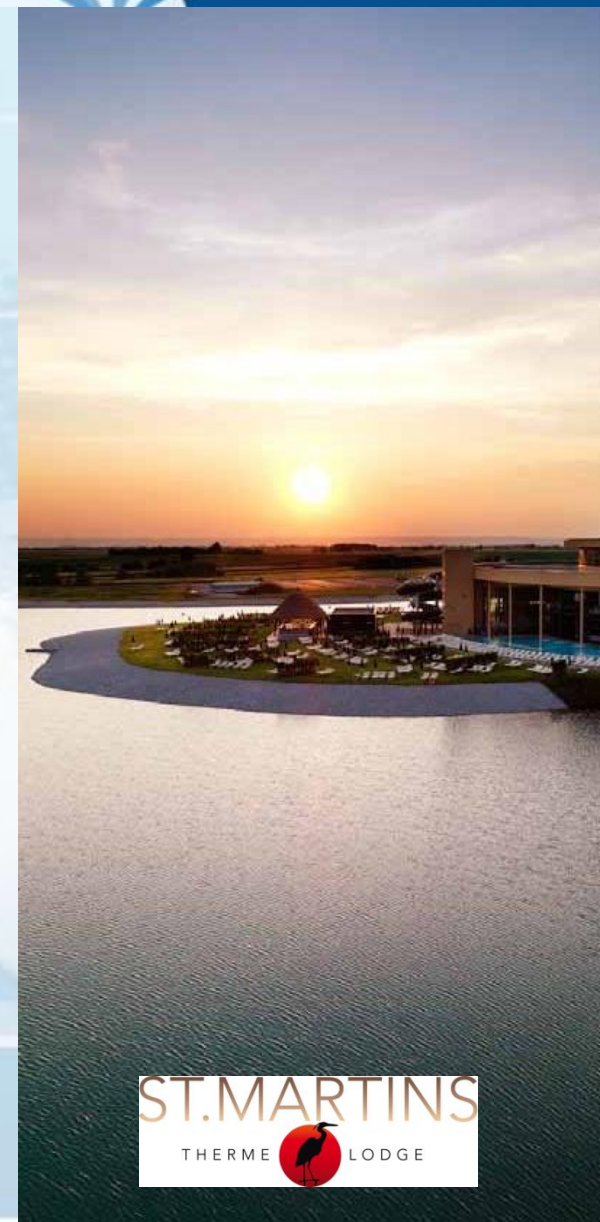
HERZLICH WILLKOMMEN

zur

51. ÖRV Generalversammlung

am 28. April 2011

in der St. Martins Therme



- Tourismusjahr 2010 in Österreich
- Touristikjahr 2010 für Reiseveranstalter und Reisebüros
- Trends und Herausforderungen 2011

- Tätigkeitsbericht des ÖRV-Vorstandes
- Die ÖRV Ausschüsse
- Arbeitsschwerpunkte 2011 und Themen für die Zukunft

- BIP 2009: -3,9%
- BIP 2010: +2,0%
- Prognose 2011: +2,5%

- Volkswirtschaftliche Bedeutung des Tourismus 2010:
 - Wertschöpfung gesamt: 21 Mrd € (+1,8%)
 - Direkter Beitrag zum BIP: 7,5%

- Flughafen Wien:
 - 19,7 Mio. Passagiere (+8,7%)
 - davon 13,8 Mio. Lokalpassagiere (+8,8%)
 - Anteil Lowcost carrier: 22%

- Incoming:
 - 124,9 Mio. Nächtigungen (+0,5%)
 - Ausländische Gäste: 22 Mio. (+3%)
 - Incoming-Reisebüros Umsatz ca. +11%
 - Rekordjahr für Wien-Tourismus: Nächtigungen +10,3% Umsatz +6,5%

Urlaubsreisen: 5,2 Mio Österreicher (= 74% aller Österreicher)

• Haupturlaubsreisen

Italien	19%
Kroatien	12%
Deutschland	8%
Spanien	8%
Türkei	6%

Kurzurlaubsreisen

Deutschland	32%
Italien	24%
Ungarn	9%
Tschech. Rep.	6%
Kroatien	5%

Geschäftsreisen:

1,1 Mio Österreicher (= 15,7 % aller Österreicher)

BSP Flugumsatz 2010: + 3,5% z. Vj.

Dokumente 2010: + 8,0% z. Vj.

Kongressergebnis Wien:

14% mehr Kongress- und Firmenveranstaltungen

4% mehr Wertschöpfung

Touristikjahr 2010 für die Reiseveranstalter

- geringes Umsatzwachstum
- höhere Deckungsbeiträge und bessere Ertragssituation
- starkes Umsatzplus bei Autoreisen
- hohe Umsatzsteigerung bei Kreuzfahrten

Auslandsdestinationen mit Steigerung:

Ägypten	+22,6%
Spanien	+22,3%
Frankreich	+19,0%
Slowenien	+13,4%

Inlandsdestinationen mit Steigerung (ab 4 Übernachtungen):

Oberösterreich	+19,7%
Niederösterreich	+2,0%
Salzburg	+5,1%

Leichtes Umsatzplus auch bei den österreichischen Reisebüros

Aschewolke hat beigetragen, dass mehr Kunden beim Reisebüro gebucht haben - Sicherheitsdenken ist gestiegen

Touristische Reisebüros:

durch disziplinierte Rabattpolitik konnte die Ertragssituation verbessert werden

Geschäftsreisebüros:

Konjunkturelle Wiederbelebung (BSP + 7,9%)
mehr Transaktionen bei weniger Umsatz

Resumee: **2010 war für Tourismuswirtschaft ein gutes Jahr**

- Sehr gute Frühbuchersituation (zweistelliges Plus)
- Seit März krisenbedingter Rückgang (Tunesien, Ägypten, Japan)
- Pauschalreise voll im Trend, gleichzeitig steigen Bausteinreisen
- Hoher Preisdruck, besonders bei Flug

- Unsicherheit beim Konsumenten, aber kein Urlaubsverzicht
- Kaufentscheidungen fallen kurzfristiger und auf jeden Fall preisbewusster
- Selbstfahrerdestinationen nehmen stark zu, verstärkt Kurzurlaube im Inland
- Preisverfall bei den Leistungsträgern (insbesondere Hotels und Airlines)

- Touristik: leicht steigende Umsätze bei gleich bleibenden Margen
- Geschäftsreisen: 1-3/2011 +5,6% Tickets; +6,1%Umsatz
Weiter konjunkturbedingte Wachstumsphase, wenn auch das Vorkrisenniveau noch nicht erreicht wird
- Incoming: insgesamt erwartete Steigerung: +10%
Kongresstourismus: Entwicklung sehr positiv, Incentivereisen nehmen wieder zu
Ferientourismus: weiter positiver Trend für Inlandstourismus und Nahmärkte
Städtetourismus: leichtes Plus

- für die touristischen Reisebüros:
 - Ertragsdenken versus Umsatzdenken
 - speziellere Kundenansprache und Kundenbindung
- für die Veranstalter:
 - Kapazitätsverlagerung insbesondere wegen Ägypten und Tunesien
 - Individualisierung der Angebote
- für die Geschäftsreisebüros:
 - Reisebürogebühren aufwandsabhängig gestalten
- für die Incomer bzw. Kongressreisebüros:
 - Übersicht und Kontrolle der sich ständig ändernden Preise der Leistungsträger
 - Stärkere Konkurrenzierung durch Direktvertrieb der Hotels und durch Online-Plattformen

10 Punkte für den ÖRV

THEMA	Ziele	Maßnahmen
Branchen- kommunikation	a.) <u>Laufende Infos</u> aktueller und branchenrelevanter Themen an die Fachpresse	Zumindest 4 Pressegespräche p.a. mit aktuellen Themen 1 Pressegespräch p.a. pro Ausschuss Kooperationsmodelle mit Fachpresse
	b.) Transparente Darstellung der <u>aktuellen Marktentwicklung</u>	„Branchenbarometer“ monatlich auf Homepage Presseaussendung und monatlicher Versand der BSP-Marktentwicklungen an Branchenpresse
	c.) Aufbereitung und Aktualisierung der <u>jährlichen Branchenkennzahlen</u>	Jährlicher Folder „Fakten und Zahlen österreichischer Reisemarkt“
Betriebs- vergleich NEU	Erarbeitung einer klaren Kennziffernstruktur des <u>Betriebsvergleiches NEU</u>	Erarbeitung eines neuen Erhebungsbogens, anschließend Erhebung und Auswertung durch Tool des Fachverbandes der Reisebüros

10 Punkte für den ÖRV

THEMA	Ziele	Maßnahmen
Ausbildung	Anhebung des Ausbildungsniveaus der Branchenmitarbeiter für alle Zielgruppen vom Lehrling über Countermitarbeiter bis zum Management	Qualifizierungsverbund „Zukunft buchen“ 40 Seminare, 396 Seminarteilnehmer, Fördergelder in der Höhe von EUR 50.400,- lukriert Erfolgreiche Weiterführung der ÖRV-Akademie ÖRV-Destinationsschulungen e-learning Angebote auf ÖRV Homepage (offen) Kooperation mit Willy Scharnow Stiftung
Technologie Online Social Media	Information über die neuesten Online-Entwicklungen in Europa Nutzung der Social Media Tools	Weiterentwicklung der Homepage Live-Berichterstattung vom ÖRV Frühjahrskongress Krisen-Newsroom

10 Punkte für den ÖRV

THEMA	Ziele	Maßnahmen
Krisen- management	<p>ÖRV ist 1. Ansprechpartner für Entscheidungsträger und Öffentlichkeit bei touristischen Krisen</p> <p>Kooperation mit dem Krisenmanagement der Behörden</p>	<p>ÖRV Krisen-Newsroom seit Anfang dieses Jahres in Betrieb, gewinnt national und international immer mehr an Bedeutung</p> <p>Generalsekretär übernimmt die Koordination, mit 3-5 Personen aus den Bereichen Airline, VA und Retail/BTC</p> <p>Projektgruppe „Krisenmanagement“ (Lehre durch Vulkan), Memorandum of Understanding mit Airlines über künftige Vorgangsweise im Krisenfall</p>
Nachhaltiger Tourismus & Corporate Social Responsibility	<p>Positionierung der Reisebranche als verantwortungsbewusste Unternehmungen in allen Bereichen der corporate social responsibility</p> <p>Initiierung bzw. Unterstützung konkreter Hilfsprojekte</p>	<p>Partner beim Projekt Futouris</p> <p>Veranstaltung mit IV zum Thema CSR (offen)</p> <p>Unterstützung eines eigenen Projektes Children Shelter Foundation/ Chiang Mai, derzeitiger Spendeneingang 4.800 Euro</p>

10 Punkte für den ÖRV

THEMA	Ziele	Maßnahmen
Lobbying		
<u>international</u> ECTAA DRV SRV	Aktiver Infoaustausch, gemeinsame Projekte und Mitgestaltung bei diversen gesetzlichen Vorhaben	Gemeinsamer Flugausschuss DRV/SRV/ÖRV Laufender Kontakt der Generalsekretariate DRV/SRV/ÖRV Anpassung der Haftungen der Airlines auf jene der RB und VA
<u>national</u> WKÖ ÖHV abta Verein UWG	Kräfte bündeln Gemeinsames abgestimmtes Vorgehen	Laufende Abstimmungsgespräche zu bestimmten Themen Abgestimmtes Lobbying (z.B. Luftverkehrssteuer) Sitz im neuen abta-Vorstand Sitz im Vorstand des Vereins UWG Kontakt zu diversen Parlamentariern

10 Punkte für den ÖRV

THEMA	Ziele	Maßnahmen
Rechts- und Steuerthemen national & international	Aktive Mitgestaltung + Lobbying bei diversen branchenrelevanten Gesetzen und Verordnungen auf nation. + internat. Ebene (EU)	Rechtliche Gleichstellung der Reisebüros, Online-RBs und Leistungsträger Kontakt mit den Ministerien in Fragen des Konsumentenschutzes und des Gewerberechts ECTAA Vertretung gemeinsam mit WKÖ/Fachverband der Reisebüros
Junge im ÖRV	Verstärkte Einbindung der Nachwuchsführungskräfte in den ÖRV	Gezielte Ansprache und Einladung zu unseren Veranstaltungen Gezielte Einbindung von jungen Führungskräften in ÖRV Projekten Kamingespräch Präsident bei ÖRV Akademie
ÖRV Produkte	Zusätzliche Vorteile für ÖRV Mitglieder kreieren	Produkte analog ÖHV und DRV entwickeln, z.B. ÖRV Card (offen)
Neu bei uns seit 2010	<u>4 ORM</u> : Milletravel, Reisedienst Alpbachtal, Reisefalke, Travelwindow <u>10 AOM</u> : Aviareps, Brussels Airlines, Hafner BTM, Hapag-Lloyd, ISO Software Systems, Lowcostbeds.com, Royal Caribbean, Spanisches FVA, Star Clippers, Virgin Atlantic	

- Einhaltung des Full Content
- CRS Fee: seit dem 2. Quartal 2010 erfolgreich eingeführt
- Invoice Fee: seit dem 3. Quartal 2010 erfolgreich eingeführt
- Prozesskostenanalyse mit ABTA
- Zusätzliche Serviceleistungen Ancillary Services
- Bekenntnis der Airlines, insbesondere OS/LH/LX und AirBerlin/FlyNiki, zum Reisebürovertrieb

- Dienstleistungen (und nicht Rabatte) verkaufen, konsequent den Weg der Margenabsicherung weitergehen
- Gebühren in der Touristik – weg von der Gratisberatung
- Höhere Investitionen in die Aus- und Weiterbildung
- Full Content: gleiche Produkte, gleiche Preise
- Multichannelpolitik: fairer Wettbewerb in allen Vertriebskanälen

- Zahlen des österreichischen Kreuzfahrtmarktes
 - 2009: 93.909 Kunden (+16%)
 - 2010: 105.909 Kunden (+12,8%)
- Entwicklung von gemeinsamen Marketingaktivitäten
- Gallup Umfrage österreichischer Kreuzfahrtmarkt

- Neue Ausbildungsangebote Incoming: Ausbildung zum Destinationsmanager, Lehrgang am WIFI Wien und im Lehrplan der IMC Krems
- Probleme: Konkurrenz durch Online-Plattformen und Konkurrenzierung der privaten Incomer durch LTO
- Elektronische Verpflichtungserklärung für VISA-Erteilung positiv, administrative Probleme in der Hochsaison
- Kooperation Forum Incoming Wien

Kongresse 2010

- 22.-23. April 2010 in Bad Mitterndorf:
„Unterschiede machen den Erfolg“ 113 Teilnehmer
- 24.-27. Oktober 2010 in Beirut
„Architektur macht Gäste“ 101 Teilnehmer

Kongresse 2011

- 28.-29. April 2011 in der St. Martins Therme:
„Erfolgsfaktor Reisebüro“ 130 Teilnehmer
- 15.-19. September 2011 in Dubai
„Die Welt im Aufbruch/Umbruch“

- Imagekampagne „Wir machen Urlaub“
- Verstärkte Presse- und PR-Arbeit des ÖRV in Richtung Tages- und Wirtschaftspresse
- Ausbildung:
 - Qualifizierungsverbund „Zukunft buchen“
 - Destinationsschulungen/ ÖRV-Seminare (z.B Social Media)
 - Kooperation Willy Scharnow Stiftung
- Umsetzung bzw. Entwicklung von Gebühren in der Touristik und im Geschäftsreisebereich

- Intelligente und faire Multichannelpolitik
- Fortschreiten der Spezialisierung
- Beratung und Ausbildung weiter forcieren
- Spezifiziertere Kundenansprache/ Kundenbindung
- weniger Umsatz im stationären Bereich - mehr Ertrag
- Internet - Social Media - Mobile Kommunikation

DANKE

an alle Vorstandsmitglieder,
speziellen Dank an
alle Ausschussvorsitzenden
und alle Arbeitsgruppenteilnehmer.

Auf Wiedersehen

beim 51. ÖRV-Herbstkongress
vom 15.-19. September 2011
in Dubai

