ÖRV Österreichischer ReiseVerband

**ÖRV HERBSTKONGRESS 2018**

**„FROM PIONEER TO START UP“**

**07.-11. November 2018**

**Israel / Tel Aviv**

# HERZLICH

# WILLKOMMEN !

# Tourismussommer 2018

Österreichischer ReiseVerband

- Sehr **erfreulicher Reisesommer** für Reisebüros und Veranstalter

- **Markteinschätzung für den Sommer 2018**
  - Gästeentwicklung: Niveau über 2015
  - Umsatzentwicklung: Niveau über 2015

- **Wichtigste Destinationen**
  - Erdgebunden: Italien, Kroatien, Österreich
  - Mittelstrecke: Griechenland, Spanien, Türkei, Ägypten, Zypern, Portugal, Bulgarien, Tunesien
  - Fernstrecke: USA, Thailand, Malediven, Dominikanische Republik, Kuba, Mauritius, V.A.E.
  - Kreuzfahrten

# Tourismuswinter 2018/2019

Österreichischer ReiseVerband

- **Markteinschätzung für den Winter 2018/2019**
  - Gästeentwicklung über Vorjahresniveau
  - Umsatzentwicklung über Vorjahresniveau

- **Wichtigste Destinationen**
  - Erdgebunden: Österreich
  - Mittelstrecke: Spanien (Kanaren), Ägypten (Hurghada), Portugal, Zypern, Marokko, Tunesien
  - Fernstrecke: Thailand, Malediven, Dominikanische Republik, Mexico, Kuba, Mauritius, USA, V.A.E., Kapverden
  - Kreuzfahrten

# Aktuelle ÖRV Themen

- Beratungshonorar
- Veranstalterzahlen in Österreich
- Omnichannel-Studie mit Google
- ÖRV PR-Maßnahmen zum Thema „Wert des Reisebüros, der Veranstalterreise und der Businesstravelbüros“
- ÖRV Lehrlingscasting
- Young talents DACH „Reisebüro 2030“

# Aktuelle Branchenthemen

Österreichischer ReiseVerband

- Pauschalreisegesetz
- Pauschalreiseverordnung
- Margensteuer
- Änderung der Allgemeinen Reisebürobedingungen (ARB 1992)
- Versicherungsrichtlinie

# ÖRV Vorstandsthemen 2018 - 2020

Österreichischer ReiseVerband

- Lobbying
- Kommunikation
- Aus- und Weiterbildung
- Digitalisierung
- Nachhaltigkeit

# ÖRV Vorstandsthemen 2018 - 2020

Österreichischer ReiseVerband

## Lobbying

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Touristische Themen der Reisebüros und Reiseveranstalter in der Politik und Gesellschaft positionieren | Aktuelle Branchenthemen, die politischer Unterstützung bedürfen | Lobbying-Kontaktliste verstärkt für regelmäßige Informationen nutzen |
| | | Politik trifft Tourismus - Aktivitäten mit Mitgliedern des parlamentarischen Touristikausschusses und mit touristischen Referenten der Parteien |
| | | Internationale gemeinsame Lobbyingarbeit mit DRV, SRV und ECTAA |

# ÖRV Vorstandsthemen 2018 - 2020

ÖRV Österreichischer ReiseVerband

## Kommunikation

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Wirtschaftliche Bedeutung der Veranstalter und Reisebüros bewusst machen | Nutzen möglichst vieler Kommunikationskanäle<br><br>Erfassen der Branchendaten | ÖRV PR-Arbeit im Rahmen der "ÖRV Qualitätsoffensive Reisebüro" |
| | | Erhebung Veranstalterdaten in Kooperation mit DRV Marktforschungsausschuss |
| | | Folder "Fakten und Zahlen Österreichischer Reisemarkt" |
| | | ÖRV Krisen-Newsroom |
| | | ÖRV Newsletter |
| | | ÖRV Social Media Kampagne |

# ÖRV Vorstandsthemen 2018 - 2020

Österreichischer ReiseVerband

## Aus- und Weiterbildung

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Beste Mitarbeiter bekommen, beste Mitarbeiter halten | Aus-, Weiterbildungs- und Recruiting-Maßnahmen für Lehrlinge, Counterkräfte und Nachwuchsführungskräfte | 12. ÖRV Akademie "Leadership im Reisebüro" |
| | | ÖRV Destinationschulungen |
| | | ÖRV Lehrgang für Quereinsteiger ÖRV gemeinsam mit TTC |
| | | ÖRV-Lehrlingscasting |
| | | Kooperation mit hokify und whatchado im Recruiting-Bereich |
| | | Duales Studium mit iubh |

# ÖRV Vorstandsthemen 2018 - 2020

Österreichischer ReiseVerband

## Nachhaltigkeit

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Lösungen der Branche im Zusammenhang mit Nachhaltigkeitsthemen aufzeigen | Engagement bei nachhaltigen Projekten und Kommunikation von Nachhaltigkeitsthemen | ECPAT Kinderschutz |
| | | Futouris - Die Nachhaltigkeitsinitiative |
| | | Menschenrechte bzw. Ethik im Tourismus |
| | | Kreuzfahrt - Positionspapier |
| | | Overtourism - Positionspapier |

# ÖRV Vorstandsthemen 2018 - 2020

Österreichischer ReiseVerband

## Digitalisierung

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Mit dem veränderndem Konsumentenverhalten in der digitalen Welt beschäftigen, um der Reisebranche digitale Antworten zu bieten | Mit Möglichkeiten und Chancen der Digitalisierung für unsere Branche auseinandersetzen<br><br>Auf Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit durch Digitalisierung aufmerksam machen<br><br>Herausforderungen für die Branche aufzeigen | Digitalisierungsausschuss als Informations- und Kommunikationsplattform |
| | | Studie mit Google zum Thema "Omnichannel Readiness Index" |
| | | Travel Technology Day |

# Schwerpunkte
# ÖRV Touristikausschuss (1)

Österreichischer ReiseVerband

## Qualitätsoffensive Reisebüro

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Reisebüro als erste Ansprechstelle für alle Urlaubsfragen<br><br>Reisebüroberatung hat einen Wert<br><br>Reisebüro bietet dreifachen Schutz (vor, während und nach der Reise) | Gemeinsame Branchenauftritte fördern | Auslagen und Homepages für Aussagen zum Mehrwert nützen |
| | Modernisierung Reisebüro | moderner Auftritt nach außen<br><br>Schlussfolgerungen aus Omichannel-Studie ziehen |
| | ÖRV Kommunikationsmaßnahmen inkl. Social Media | Bei der PR-Arbeit Mehrwert des Reisebüros betonen: - konkrete Beispiele<br>- verstärkte Verwendung von Zahlen und Daten<br>Brancheninterne Social Media Experten erarbeiten Kommunikationskonzept |
| | Beratungshonorar | Branchenweite Verrechnung des Beratungshonorars |

# Schwerpunkte ÖRV Touristikausschuss (2)

Österreichischer ReiseVerband

## Ausbildungsoffensive Reisebüros als attraktiver Arbeitgeber

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Neue Mitarbeiter für das Reisebüro gewinnen | Menschen in der Phase der Berufsauswahl auf die vielen Möglichkeiten im Reisebüro und beim Veranstalter aufmerksam machen | Kooperationen mit Schulen, inkl. Auftritt von Praktikern<br>Kooperationen mit whatchado und hokify<br>Lehrlingscasting, Lehrlingsmessen |
| Mitarbeiter halten | Firmenkultur<br>Familienfreundlichkeit<br>Work-Life-Balance<br>Benefits im Tourismus | Attraktive Arbeitszeitmodelle<br>Attraktive Weiterbildungsangebote, Start ÖRV-Lehrgang für Reise-ExpertInnen gemeinsam mit TTC<br>Benefits im Tourismus verdeutlichen<br>Arbeitsgruppe mit Personal-verantwortlichen aus der Branche |

# Schwerpunkte
# ÖRV Touristikausschuss (3)

Österreichischer ReiseVerband

## Partnerschaftlicher Umgang mit Leistungsträgern

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Partnerschaftlichen Umgang der Veranstalter und der Airlines mit dem Vertrieb fördern | Gespräche mit Veranstaltern<br>Gespräche mit Airlines | Erstellung eines Kriterienkatalogs der Anforderungen des Vertriebs an die Veranstalter<br>Eigen-/Fremdvertrieb<br>Performanceprobleme |

# Schwerpunkte
# ÖRV Veranstalterausschuss

| |
|---|
| Direktinkasso |
| Wert einer Buchung beim Veranstalter/ Pauschalreise |
| Zusammenarbeit Reisebüro/Veranstalter inklusive Kriterienkatalog aus Veranstaltersicht |
| Gemeinsame Erhebung der Branchendaten |

# Schwerpunkte
# ÖRV Flugausschuss (1)

Österreichischer ReiseVerband

## NDC

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Monitoring der Entwicklung NDC | zeitnahe Updates durch Airlines und CRS | Regelmäßige Kontakte mit Airlines und CRS |
| | | Eigene Info-Veranstaltung „Distribution Day“ mit LH-Group, CRS und IT Providern |

# Schwerpunkte
# ÖRV Flugausschuss (2)

ÖRV Österreichischer ReiseVerband

## Qualitätsoffensive Businesstravelbüros

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Mehrwert verdeutlichen und den Firmen klarmachen, warum es wichtig ist, im Reisebüro zu buchen | Mehrwert der Businesstravelbüros verdeutlichen - sowohl nach außen zum Firmenkunden als auch nach innen (Branche) | PR-Arbeit Mehrwert der BTCs |
| | | abta-Businesstravelstudie und ÖRV-Prozesskostenanalyse |
| | | Eigener Newsletter, um ÖRV-intern über Arbeit des Flugausschusses zu informieren |
| | | BSP-Daten NEU |

# Schwerpunkte
# ÖRV Flugausschuss (3)

Österreichischer ReiseVerband

## IATA

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Zusammenarbeit mit IATA weiterführen | Aktuelle News der IATA | Aktuelle Information von IATA an ÖRV-Mitglieder weiterleiten<br>IATA-Kontakt Matthias Jacobi |
| | | ADM Policy/ IATA Regulation 890 |

# Schwerpunkte ÖRV Flugausschuss (4)

Österreichischer ReiseVerband

## Neue Schulungskonzeptionen für Business Travel-Mitarbeiter

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Businesstravelthemen verstärkt in die Lehrpläne einbringen | Ausbildungsnotwendigkeiten/-ziele definieren | Gemeinsames Berufsprofil erarbeiten |
| | | Kontakte mit Berufsschulen und FH |
| | | Auftritt BTC-Vertreter in den Berufsschulen |
| | | BTC als Auftraggeber bei Bachelor und Masterarbeiten |

# Schwerpunkte
# ÖRV Incomingausschuss

| |
|---|
| Margensteuer |
| Fairer Wettbewerb mit Tourismusverbänden, Hotels und Online-Plattformen |
| Mitarbeiter der Zukunft |

# Schwerpunkte
# ÖRV Kreuzfahrtausschuss (1)

Österreichischer ReiseVerband

## Nachhaltigkeit und Kreuzfahrt

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Umweltschutzaktivitäten der Reedereien verdeutlichen | Thema Treibstoff<br>Wassermanagement<br>Abfallmanagement<br>Lichtmanagement<br>Nachhaltige Landausflüge | Umweltpositionspaper NEU<br><br>Eigene Info für Counter<br><br>Pressemitteilung |

# Schwerpunkte
# ÖRV Kreuzfahrtausschuss (2)

Österreichischer ReiseVerband

## XF-Offensive am Counter

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Beratungsqualität für Kreuzfahrten am Counter zu steigern | Betrifft sämtliche Angebote der Reedereien | ÖRV youtube cruise-Competition<br><br>Info über Kundendifferenzierungen (welcher Kunde - welche Reederei)<br><br>Agentschulung zum Kreuzfahrtprofi |

# Schwerpunkte
# ÖRV Kreuzfahrtausschuss (3)

Österreichischer ReiseVerband

## Marktstudie

| Ziele | Inhalte | Maßnahmen |
|---|---|---|
| Ausdehnung des Kundenportfolios der in Österreich tätigen Reedereien | Potentiale der Kreuzfahrt in Österreich erheben | Durchführung mit einem Marktforschungs-Institut |

# ÖRV Mitgliederstand

| | |
|---|---|
| **ÖRV Mitgliederstand zum Herbstkongress 2018** | **186** |
| Ordentliche Mitglieder | 80 |
| Außerordentliche Mitglieder | 106 |

**Neue Mitglieder** seit dem Herbstkongress 2017:

fussballreisen.at – Erlebe die besten Sportevents live!

MIDOCO – OPTIMIZING WORKFLOWS

oe24

TRAVEL IN SLOVAKIA – GOOD IDEA

UNGARN

Cyprus – in your heart

# ÖRV Kongresse

Österreichischer ReiseVerband

## 2018

**ÖRV FRÜHJAHRSKONGRESS**
**„NEUES DENKEN – NEUES HANDELN“**
26. und 27. April 2018
Eisenstadt / Burgenland

143 Teilnehmer

**ÖRV HERBSTKONGRESS 2018**
**"FROM PIONEER TO START UP"**
07. – 11. November 2018
Israel / Tel Aviv

78 Teilnehmer

## 2019

**59. ÖRV FRÜHJAHRSKONGRESS**
25.-26. April 2019
Aldiana Club Ampflwang/OÖ

an alle
Vorstandsmitglieder!

Speziellen Dank an die
Ausschussvorsitzenden
und an alle
Ausschussteilnehmer.

# WIR DANKEN UNSEREN SPONSOREN

alltours

Europäische Reiseversicherung

EL AL
IT'S NOT JUST AN AIRLINE. IT'S ISRAEL

Global Assistance
Allianz

ruefa

TUI

ISRAEL MINISTRY OF TOURISM

ISRAEL
Land of Creation

# AUF WIEDERSEHEN

beim **59. ÖRV-Frühjahrskongress**

am 25. & 26. April 2019

im Aldiana Club Ampflwang (OÖ)