Jung, neugierig – und vernetzt

Reisebranche. Jede Woche liefert die KURIER Reise spannende Geschichten über schöne Destinationen. Ab heute geht es in zehn Porträts auch um junge Touristikerinnen und Touristiker, die uns Reisenden Ideen und Infos liefern.

Von Stefan Hofer

Wie ist es, sich den ganzen Tag mit dem Verreisen der anderen zu beschäftigen? Einmal abgesehen von der permanenten Sehnsucht, dass man ja selbst gerne wegfahren würde: Wo holen sich jene, die in Reisebüros, im Fremdenverkehrsamt, bei einer Reederei oder Airline arbeiten, die Expertise, um Reisewillige beraten zu können – in einer Welt, in der Menschen mit zu vielen und zu schnellen Informationen überfüttert sind? Und wie hilft man ihnen weiter, wenn auf einer Reise doch etwas schiefläuft?



„Hinter jeder Buchung stehen Beratung, Erfahrung, Begeisterung und oft ein persönlicher Tipp."

Eva Buzzi
Präsidentin des ÖRV





Botschaftsrat Johan Herman Oberholzer (2. v. li.) erzählte angeregt von Südafrika.



Spannenden Austausch gab es auch mit den Vertretern von Turkish Airlines.

Wer arbeitet wo? Welche Erfahrungen haben die anderen gemacht? Es wurde diskutiert und viel gelacht.

Vergangenen Donnerstag konnte man beim allerersten Vernetzungstreffen junger Touristikerinnen und Touristiker im Wiener Café Stein ein paar Antworten dazu bekommen: Sechzig Reisebürokaufleute, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Veranstaltern und Tourismusorganisationen – vom Lehrling bis zum Profi unter dreißig – nutzten den Premierenabend, um Kontakte zu knüpfen und sich auszutauschen. Dazu geladen hat die „Initiative Zukunft" im Österreichischen ReiseVerband – der die Interessen der Branche vertritt. Gleich zu Beginn entführte Katrin Huisbauer, Leiterin dieser Initiative im ÖRV und angestellt bei GEO Reisen, die jungen Reisepro-fis in die Ferne, sprach über Reisetrends und Highlights, außerdem hatte sie Insider-Tipps für eine Südafrika-Reise parat – schließlich sind es oft die kleinen Empfehlungen, die aus einer guten Reise eine besondere machen. Huisbauer ist übrigens auch das erste von zehn Porträts, die in den kommenden Wochen auf den KURIER Reise-Seiten zu finden sein werden (siehe unten).

Info

Anreise
Wien–Kapstadt, z. B. mit Turkish Airlines über Istanbul, turkishairlines.com/de (CO,-Komp. 86 €)

Südafrika
Welterbe, Wein und Safari, mehr Infos: southafrica.net

Gut zu wissen
Die Europäische Reiseversicherung ändert mit 1. 1. 2027 ihren Namen und wird zu „Redion". Für Kunden bleibt allerdings alles unverändert. europaeische.at



Auch südafrikanische Giraffen wissen: Es schadet nie, einen guten Überblick zu haben.

Südafrika im Fokus

Passend dazu wird die Initiative auch von der Südafrikanischen Botschaft in Wien unterstützt, der kulinarische Hauptgang war entsprechend ein Fusion-Food-Klassiker: Cape Malay Chicken Curry – eine Kombi aus südafrikanischer, malaiisch-indonesischer und indischer Küche. Was auf die Kulinarik zutrifft, gelte auch für das Land: „Die Schönheit Südafrikas liegt in der Vielfalt", erklärte Joe Davies von der Botschaft. Und was haben die beiden Ländern gemeinsam? „Wie die Österreicher sind wir sehr passioniert, was Wein betrifft", antwortet Davies im Gespräch mit einem Schmunzeln und Botschaftsrat Johan Herman Oberholzer stimmte zu – zu sehen auf KURIER TV.

Auch ÖRV-Generalsekretär und Gastgeber des Abends Andreas Sturmlechner ist ein Südafrika-Kenner. Von den Giraffen im Kruger National Park bis zu Pinguinen – ja, die watscheln vierzig Kilometer südlich von Kapstadt herum – habe er in Südafrika vieles erlebt und sich in das Land verliebt: „Wer selbst gerne reist, weiß, dass die besten Geschichten meistens unterwegs entstehen – und im Gespräch darüber mit anderen." Daher sei dieser Austausch so wichtig, wie es auch Eva Buzzi, Präsidentin des Österreichischen ReiseVerbands, auf den Punkt bringt: „Hinter jeder Buchung stehen Beratung, Erfahrung, Begeisterung und oft auch ein persönlicher Tipp."

Junger Spirit

Was unterscheide die junge Generation von Erfahreneren? Im Grunde vernetze sie sich ebenso, so Sturmlechner. „Nur eben auf ihre Art: mit Smartphone, Kamera, Social Media und viel Lust auf die Welt."

Dazu passend servierte Turkish Airlines, ein weiterer Partner des Abends, zum Dessert zwei Flugtickets nach Kapstadt, die unter den Jung-Touristikerinnen und -Touristikern verlost wurden. Für zwei war die an dem Abend häufigste Frage „Und wohin geht die nächste Reise?" damit einfach zu beantworten.

ENTGELTLICHE KOOPERATION

ÖSTERREICHISCHER REISEVERBAND

Plan B mit Fernweh: Wie Katrin ihren Traumjob fand

Reiseberaterin. Katrin Huisbauer schwärmt für Reisen in ferne Länder und hat das zu ihrem Beruf gemacht.

Eigentlich wollte Katrin Huisbauer nie ins Reisebüro. Nach der Matura an der Tourismusschule zog es sie ins Destinationsmanagement, aber ohne nachhaltigen Erfolg. Ein Bekannter organisierte dann ein Vorstellungsgespräch in einem Reisebüro und das zündete sofort. „Es war eigentlich ein Zufall", sagt sie heute. „Ich war mir sicher, dass ich im Tourismus bleiben will, und habe das als Chance gesehen." Dass sie so lange ‚hängen bleibt', hätte sie nicht gedacht. Doch sie merkte schnell, dass sie im Reisebüro genau richtig ist, denn Reisen fasziniert sie.

Nach einem Abstecher bei KUONI ist die 29-Jährige seit 2021 bei GEO Reisen / Raiffeisen Reisebüro. Heute verbindet sie die Beratung im Reisebüro mit einer Aufgabe bei einem Veranstalter, wo sie für Afrika und den Indischen Ozean zuständig ist.

Ihre schönsten Momente? Wenn Kunden begeistert zurückkommen und sich für die tolle Reise bedanken. Oder wenn sie jemanden auf eine Destination oder Route bringt, die er sich vorher gar nicht vorstellen konnte und die dann perfekt passt. Besonders in Erinnerung geblieben ist ihr eine Kundin mit knappem Budget. „Wir haben trotzdem etwas Tolles für sie gefunden." Bis heute ist die Frau Stammkundin.

Serie: Junge Reisebürokaufleute im Porträt
Zehn Wochen, zehn Reisebüros: Junge Reisebürokaufleute unter 30 erzählen, warum sie sich für diesen Beruf entschieden haben, was ihnen daran Freude macht und was die Branche ihnen bietet. www.oerv.at

Gefragt ist Expertise

Der Beruf hat sich verändert, das weiß Huisbauer genau. Typische Städtereisen werden kaum noch gebucht. Gefragt ist vielmehr die Expertise: bei einer Safari, einer Mietwagenrundreise durch Südafrika oder wenn Familien im Überangebot des Internets für ihren Badeurlaub nur ein paar übersichtliche Empfehlungen wollen.

Künstliche Intelligenz sieht sie nicht als Bedrohung, sondern eher als Ergänzung, denn was die KI nicht weiß: „Sie war noch nicht selbst an all diesen Orten und kennt die Hotels nicht persönlich", das macht schließlich gute Beratung aus. „Wir können Destinationen ins Spiel bringen, die der Kunde gar nicht am Schirm hatte." Dazu kommt das Wissen aus dem laufenden Feedback der Gäste.

Die Branche bietet ihr viel. Einmal im Jahr geht es auf eine Agent-Tour zur Weiterbildung, dabei lernte sie schon viele Destinationen, Hotels und Menschen kennen. „Die Touristik ist wie ein kleines Dorf, irgendwie kennt jeder jeden." Man ist per Du, alles ist locker. Was aber braucht man für den Job? „Man muss Kundenkontakt lieben und sich für die Welt begeistern." Wer neugierig auf andere Kulturen ist und gerne mit Menschen arbeitet, sei im Reisebüro richtig. „Jede Anfrage hält ihre Überraschungen bereit. Meine Tage sind einfach nie gleich!"



Katrin Huisbauer liebt Reisen, hier war sie in Namibia.

ABENDA-AT-039

Familiensache: Annika und die Reisen, die verbinden

Reiseleiterin. Annika Armbrüster organisiert und begleitet Gruppen- und Golfreisen rund um die Welt.



PRIVAT

Annika und ihr Vater vor dem Wasserfall Goðafoss

Schon als Kind blätterte Annika stundenlang in Reisekatalogen und stellte fiktive Reisen zusammen, sehr zur Freude ihres Vaters, dem das Reisebüro Armbrüster gehört: „Der Beruf liegt mir sozusagen im Blut". Und doch war es dann nicht ganz so klar, denn nach der Matura studierte sie Grafik-Design und Marketing und versuchte sich in der Werbung. 2022 dann aber ein Einschnitt. Das Familienunternehmen fand wegen Corona kaum neue Mitarbeiter. „Ich dachte mir, ich versuche es einfach mal." Heute ist sie Prokuristin und für Marketing & Sales zuständig und sie ist überzeugt: „Eine bessere Entscheidung hätte ich nicht treffen können."

Mädchen für alles

Auch wenn sie nicht vorne am Counter sitzt, berät sie Kunden, die eine Pauschalreise buchen: „Ich bin das Mädchen für alles hier im Team", betont die 30-Jährige stolz. Besonders liebt sie Gruppenreisen, die sie selbst organisiert und begleitet. Das Schönste daran: live zu erleben, wie unter den Gästen Freundschaften entstehen, einige davon auch mit ihr. Unvergessen bleibt eine Norwegen-und-Spitzbergen-Reise 2025 mit 70 Gästen. Die Gruppe war als erster Bus am Nordkap und hatte das Areal für sich, ein unvergesslicher Augenblick. Wie viel Gemeinschaft entstehen kann, erlebte Annika auch heuer auf einer Ostseekreuzfahrt: 20 Gäste verbrachten fast jeden Abend gemeinsam und haben Freundschaft geschlossen. Nächstes Jahr geht es dann gemeinsam in die Karibik.

Serie: Junge Reisebürokaufleute im Porträt
Zehn Wochen, zehn Reisebüros: Junge Reisebürokaufleute unter 30 erzählen, warum sie sich für diesen Beruf entschieden haben, was ihnen daran Freude macht und was die Branche ihnen bietet.
www.oerv.at

Cool bleiben

Ihr wichtigster Rat als Reiseleiterin: „Cool bleiben, wir finden für alles eine Lösung." Die Gäste sollen vom Stress nichts spüren, aber Annika ist immer gut organisiert – Listen und gute Vorbereitung helfen. Eine Spezialität des Hauses sind Golfreisen. Das Reisebüro richtet jährlich rund 110 Turniere aus. „Man kann fast überall auf der Welt abschlagen, ob in Island oder Südafrika." Und sie verrät: Golfer schätzen es, wenn Wünsche erfüllt werden, bevor sie danach fragen. Den Vorsprung der Menschen gegenüber der KI sieht Annika beim Zwischenmenschlichen: „Die KI kann Empathie imitieren, das echte Gefühl vermittelt sie aber nicht." Jungen Leuten, die sich für die Branche interessieren, rät sie: Leidenschaft fürs Reisen, für Neues und für Menschen. Sie selbst mag die Mischung aus Routine und Abwechslung: „Eine Woche Türkei, dann die USA oder Inselhüpfen auf den Philippinen? Man weiß nie, was der Tag bringt." Und man lerne nie aus. „Einmal drinnen kann man sich etwas anderes fast nicht mehr vorstellen."

Wenn der Funke überspringt: Philipp und die Talente

Nachwuchs. Philipp Griessler holt die Talente von morgen in die Reisebranche und fördert sie.



PRIVAT

Für Philipp Griessler steht Förderung an erster Stelle

Der Zufall führte Philipp Griessler (31) in die Reisebranche. Als Schüler der Tourismusschule in Krems besuchte er bei einer Exkursion eine Ruefa-Filiale. Von der Arbeit im Reisebüro hatte er bis dahin keine Ahnung, doch die Erzählungen der Filialleiterin begeisterten ihn sofort.

Er hängte eine verkürzte Lehre an, ausgerechnet in dieser Filiale, und übernahm sie später als Filialleiter. Da war er gerade mal 21. Eigentlich wollte er nur ein paar Jahre Erfahrung sammeln und dann „hinaus in die weite Welt". Doch Förderung und Forderung durch seine Vorgesetzten ließen ihn bleiben: „Da war längst der Funke übergesprungen." Er bildete sich zum Reiseleiter weiter und begleitete Stammkundenreisen in die verschiedensten Länder. Nach knapp acht Jahren wechselte er in die Zentrale des Verkehrsbüro, zu dem Ruefa gehört.

Die Talente von morgen

Dort kümmert er sich heute um den Nachwuchs. Seine Kurzfassung: „Suchen, finden und behalten der Talente von morgen." Er begleitet Lehrlinge vom Recruiting über die Ausbildung bis zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung und ist ihr Buddy und Ansprechpartner in allen Belangen. „Nur wenn es unseren Lehrlingen gut geht, können wir sie zu Top-Nachwuchskräften ausbilden." Einen typischen Arbeitstag gibt es für ihn nicht. Am meisten freut Philipp, dass er mit seiner Arbeit in die Zukunft der Branche investiert und er liebt es zu kommunizieren und zu vernetzen. Zuletzt moderierte er mit großem Erfolg beim ersten Vernetzungstreffen für junge Touristiker des ÖRV.

Serie: Junge Reisebürokaufleute im Porträt
Zehn Wochen, zehn Reisebüros: Junge Reisebürokaufleute erzählen, warum sie sich für diesen Beruf entschieden haben, was ihnen daran Freude macht und was die Branche ihnen bietet.
www.oerv.at

In Tourismusschulen und bei Berufsfindungsveranstaltungen hört er oft den Zweifel: „Heute wird alles online gebucht, wozu braucht man da noch ein Reisebüro?" Nach seinem Vortrag denken die Jugendlichen aber meist anders. Bewerber brauchen Wille, Motivation und Weltoffenheit, den Rest lernen sie. Eine Standard-Bewerbung von der KI reicht nicht, gefragt ist Individualität. Eine gute Reiseberaterin braucht Menschenverständnis und Servicegedanken. Die KI sieht er lediglich als Hilfsmittel, dem Herz und Seele fehlt.

Die Kirsche auf der Torte

Besonders schätzt Philipp Weiterbildungsreisen: „Kein System kann dir vermitteln, wie es wirklich ist, am Strand auf den Malediven zu liegen." Vom Lehrling bis zum Vorstand sei karrieretechnisch alles in der Reisebranche möglich, ein Studium ist dafür keine Voraussetzung. Sein Rat an Interessierte: „Mach es, du startest in die schönste Branche der Welt."

Herzensberuf per Klick: Lena erfüllt Urlaubswünsche online

Reiseberaterin. Lena Krottenmaier berät per Mail, Telefon und Video und sie liebt ihren Beruf.



PRIVAT

Lena in Shanghai, eine ihrer vielen Reisen um die Welt

Auf die Stellenanzeige „Reisebüroassistentin gesucht" stieß Lena Krottenmaier eher zufällig. Aber schon beim Lesen malte sie sich den Beruf „total schön" aus. Und genau so war es dann auch: Nach einem Probetag war klar, dass sie etwas gefunden hatte, das ihr riesigen Spaß macht. Über die Jahre ist der Beruf zum „Herzensberuf" geworden.

Gleich nach der Matura begann Lena die Lehre bei Gruber Reisen, in der Filiale Deutschlandsberg, wo sie „so viel von meinen lieben Kolleginnen lernen durfte". Schon in der Lehrzeit durfte sie im Online-Reisebüro mitarbeiten, und das war von Beginn an „ihr Ding".

Der größte Unterschied zur Arbeit in der Filiale: Die Kunden kommen nicht ins Büro, die Beratung läuft per Mail, Telefon oder Videoberatung. Dazu bearbeitet das Team alle Buchungen, die über die Homepage eingehen. Das bringt durchaus Herausforderungen mit sich, denn wer den Gast nicht persönlich vor sich hat, braucht ein anderes Gespür. „Eine gute Bedarfsanalyse ist da sehr wichtig", sagt sie. Umso mehr müsse man sich auf die Kundin oder den Kunden einlassen und gezielt nachfragen, was sich diese oder dieser wünscht. Und genau das macht der 22-Jährigen die größte Freude: Wünsche zu erfüllen. „Urlaub ist für die meisten eine der schönsten Zeiten des Jahres, und wir dürfen ihn planen. Ich könnte mir nichts Schöneres vorstellen." Besonders motiviert sie, wenn Gäste von ihrer Reise zurückkommen und von den schönen Momenten erzählen. Viele nette Menschen hat sie so kennengelernt, im Büro und auf Reisen.

Serie: Junge Reisebürokaufleute im Porträt
Zehn Wochen, zehn Reisebüros: Junge Reisebürokaufleute unter 30 erzählen, warum sie sich für diesen Beruf entschieden haben, was ihnen daran Freude macht und was die Branche ihnen bietet.
www.oerv.at

Mensch statt Maschine

Die Digitalisierung begegnet ihr im Arbeitsalltag überall: „Da gibt es kein Entkommen." Auch künstliche Intelligenz müsse man lernen einzubauen, aber vorsichtig. Einen guten persönlichen Reisetipp und eigene Erfahrungen werde sie aber nie ersetzen können, das sei die Stärke der Reiseprofis. Und auch hinter Online-Buchungen sitzen Menschen. Die Kunden sind froh, wenn ein Profi die Buchung übernimmt, denn schon ein kleiner Fehler kann zu großen Unannehmlichkeiten führen. Ihr selbst hat die Branche schon viele Reisen ermöglicht, die sie privat so nie gemacht hätte. Das schätzt sie ebenso wie die Abwechslung: „Jeder Tag ist anders und bringt Überraschungen mit sich, das macht den Beruf so spannend." Wer einsteigen will, sollte Kundenkontakt mögen, offen dafür sein, jeden Tag Neues zu lernen, und natürlich Freude am Reisen mitbringen.

Leidenschaft im Anflug: Leon baut Brücken zu Reisebüros

Airline. Leon Leinweber bringt Reisebüros und Partner zusammen – aus Leidenschaft fürs Fliegen.

Schon als Kind war Leon Leinweber von Flugzeugen und Reisen fasziniert. Es dauerte etwas, aber nach seinem internationalen Wirtschaftsstudium konnte er einen Teil dieser Begeisterung in einem Wiener Hightech-Unternehmen ausleben und gewann dort Einblicke in die Luftfahrtindustrie. Mit der Zeit merkte er aber, dass ihn vor allem das Airline-Business reizt. „Ich wollte meine Begeisterung für die Luftfahrt mit meiner Leidenschaft für das Reisen verbinden." Bei Emirates fand er genau diese Möglichkeit, für ihn „ein großes Privileg".

Brückenbauer

Als Senior Sales Support Assistant ist er bei Emirates für lokale Partnerschaften, Marketingaktivitäten und Events für Reisebüro-Agenten zuständig. Er betreut Partner vom großen Reiseveranstalter bis zum kleinen Reisebüro, im Freizeit– wie im Geschäftsreisebereich. Regelmäßig organisiert er Webinare, Produktschulungen und Veranstaltungen für Reisebüromitarbeitende. „Es geht darum, Wissen zu verteilen, Brücken zu bauen und unterschiedliche Interessen zusammenzubringen", sagt Leinweber.

Am meisten freut ihn, wenn bei einem Event ein reger Austausch entsteht und daraus gemeinsame Projekte werden.

Serie: Junge Reisebürokaufleute im Porträt
Zehn Wochen, zehn Reisebüros: Junge Reisebürokaufleute unter 30 erzählen, warum sie sich für diesen Beruf entschieden haben, was ihnen daran Freude macht und was die Branche ihnen bietet.
www.oerv.at

Sein Produkt muss er dafür in- und auswendig kennen, mindestens genauso wichtig sei aber auch, auf die Anliegen der Reisebüros einzugehen. Ähnliches gelte übrigens auch für Reiseberater: Sie sollten Kunden kennenlernen, die richtigen Fragen stellen und ihr Fachwissen einbringen, „ohne dabei belehrend zu wirken", wie der 28-Jährige schmunzelnd betont.

Onboarding in Dubai

Unvergessen bleibt seine erste Dienstreise nach Dubai: Neue Vertriebsmitarbeitende werden dort zum Onboarding eingeladen. Gemeinsam mit Kollegen aus der ganzen Welt fuhr er durch das Engineering Centre und erlebte hautnah, wie viel Arbeit hinter den Kulissen einer Airline steckt. Das habe ihm gezeigt, wie international Emirates ist und welchen Stellenwert der Teamgeist hat. Digitalisierung und KI sieht Leinweber als Chance, etwa um Zeit bei administrativen Aufgaben zu sparen. Was sie kaum ersetzen könne, sei „die persönliche Beziehung zu einem Menschen, dem man vertraut".
Jungen Leuten rät er: ausprobieren! Man müsse nicht von Anfang an wissen, wohin man sich entwickeln wolle. Über Verbände wie den ÖRV oder die Initiative Z lerne man viele Menschen kennen. „Ich erlebe die Branche als unglaublich offen und familiär."


PRIVAT

Leon betreut wichtige Partner der Airline.

Stimme der Buchungszentrale: Fabian macht Reisen möglich

Ansprechpartner. Fabian Loichtl betreut Reisende am Telefon und sorgt dafür, dass die Reise gelingt.

Von jeher hat sich Fabian Loichtl für Reisen, fremde Länder und andere Kulturen begeistert. Nach der Tourismusschule probierte er zunächst andere Wege aus. Doch relativ schnell wurde ihm klar, wie groß seine Leidenschaft fürs Reisen ist. Gemeinsam mit seiner kommunikativen Art sei das „die perfekte Kombination für die Reisebranche". Seit März 2023 arbeitet er in der Buchungszentrale von DERTOUR Austria. Sein Alltag ist sehr abwechslungsreich: Im Kundenservice betreut er Buchungsanfragen aller Art, von der Pauschal- bis zur Erlebnisreise. Neben der Beratung von Endkundinnen und Endkunden steht er in direktem Austausch mit den angeschlossenen Reisebüros.

Er kümmert sich auch um Bestandskunden mit Fragen oder Änderungswünschen, die Abwicklung von Reisegutscheinen und übernimmt Aufgaben im Clearing, das Leistungsänderungen vor der Reise weitergibt und nach passenden Lösungen sucht. Die Reisebüros sind dabei „oft die erste Anlaufstelle" für die gemeinsamen Kunden, während er im Hintergrund dafür sorgt, dass Buchungen und Sonderwünsche reibungslos klappen.

Dafür braucht es Organisationsgeschick, Kommunikationsstärke und vernetztes

Serie: Junge Reisebürokaufleute im Porträt
Zehn Wochen, zehn Reisebüros: Junge Reisebürokaufleute unter 30 erzählen, warum sie sich für diesen Beruf entschieden haben, was ihnen daran Freude macht und was die Branche ihnen bietet.
www.oerv.at

Denken: Oft kommt es einfach darauf an, schnell die richtige Ansprechperson zu finden.

Am schönsten ist es für Fabian, wenn Anrufer mit einer Sorge ins Gespräch gehen und mit einem guten Gefühl auflegen. „Schließlich geht es um die schönste Zeit des Jahres, den Urlaub." Ein besonderer Moment war deshalb für ihn, als er für seine Eltern eine Thailand-Reise organisieren durfte. Als beide glücklich und mit unzähligen Geschichten heimkamen, war das ein besonderer Moment für den 26-Jährigen.

Zug statt Flug

Digitalisierung und KI machen Prozesse zwar effizienter und schaffen so Zeit für die persönliche Betreuung. Bei größeren Reisen wollten die Menschen aber weiter mit einer echten Ansprechperson sprechen: „Reisen sind emotional. Diese Emotionen kann nur ein Mensch authentisch vermitteln." Ihn selbst begeistert das nachhaltige Reisen. So unternahm er im vergangenen Jahr seine erste Solo-Zugrundreise nach München, Paris und Amsterdam.

Jungen Menschen rät er: „Wer gern reist und neugierig auf Menschen und Kulturen ist, findet in der Reisebürobranche ein sehr spannendes Umfeld. Man spricht nicht nur täglich über Reisen, sondern darf viele davon auch selbst erleben."


PRIVAT

Fabian Loichtl auf Abenteuertrip in Finnland

Mehr als Flug und Hotel: Kristina entwickelt Traumreisen

Produktmanagerin. Kristina Morrison macht aus Destinationen Reisen, die Kunden begeistern

Reisen haben Kristina Kate Morrison schon immer fasziniert. Nach ihrem Abschluss an der Tourismusschule wollte sie eigentlich nichts wie weg und raus in die weite Welt. Allerdings hatte ihre Geldbörse andere Pläne und musste erst einmal gefüllt werden. Als sie sich auf eine Stellenausschreibung zur Produktmanagerin bewarb, startete die heute 29-Jährige ihre Ausbildung und konnte so Beruf und Leidenschaft miteinander verbinden. Heute ist sie Team Lead Product Management Flight Destinations bei Eurotours.

Mehr als Flug und Hotel

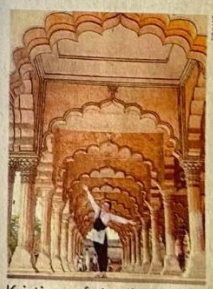
„Viele denken bei einem Reiseveranstalter zuerst an Flüge und Hotels. Dahinter steckt aber viel mehr", sagt Morrison. Seit knapp zwei Jahren verantwortet sie mit ihrem Team, dass aus einer Destination ein attraktives und erfolgreiches Reiseprodukt wird. Dazu gehört neben Flug und Hotel alles, was eine Reise ausmacht: Transfers, Verpflegung, Ausflüge oder ein komplettes Rundreiseprogramm. Sie wählt Reiseziele aus, verhandelt mit Partnern, gestaltet Preise und analysiert Verkaufszahlen. Dabei stimmt sie sich mit anderen Abteilungen ab, damit aus einer Idee ein buchbares Angebot wird.
Einen typischen Arbeitstag gibt es kaum und gerade das

Serie: Junge Reisebürokaufleute im Porträt
Zehn Wochen, zehn Reisebüros: Junge Reisebürokaufleute unter 30 erzählen, warum sie sich für diesen Beruf entschieden haben, was ihnen daran Freude macht und was die Branche ihnen bietet.
www.oerv.at

macht den Job für sie so spannend: „Ich muss strategisch denken und gleichzeitig im Tagesgeschäft den Überblick behalten." Am meisten freut sie, wenn aus einer Idee ein fertiges Produkt wird, das Kunden begeistert und erfolgreich gebucht wird. Dafür braucht es Kommunikationsgeschick, Verhandlungsgespür und Zahlenverständnis. Und für die Reiseberatung im Reisebüro gilt aus ihrer Sicht dasselbe wie für das Produkt: Es gehe nicht darum, die teuerste Reise zu verkaufen, sondern die passende, „mit der der Kunde glücklich ist".

Reisen und KI

Unvergessen bleibt ihre erste Dienstreise: gleich nach Indien, „ein Land voller Gegensätze und unglaublich vieler Eindrücke". Sie habe ihr gezeigt, wie sehr Reisen den Horizont erweitern. Gerade erst ist Morrison von einer Reise nach Tunesien zurückgekehrt. Destinationen nicht nur aus dem Katalog zu kennen, sondern selbst zu erleben, sei für sie etwas ganz Besonderes.
Digitalisierung und KI sieht sie als große Hilfe, Prozesse effizienter zu gestalten. Die besten Ergebnisse entstünden aber, wenn man sie mit Erfahrung und Gespür für die Kunden verbinde. Jungen Menschen rät sie: „Seid neugierig, traut euch etwas zu und bleibt offen für neue Möglichkeiten."


PRIVAT

Kristina auf einer ihrer vielen Reisen in Agra/Indien

Mit Leidenschaft am Counter: Enisa und die Lust auf Beratung

Reiseberaterin. Enisa Okanovic berät am Counter, begeistert Kunden – und lernt jeden Tag dazu.

Schon als Kind interessierte sich Enisa Okanovic für fremde Länder und Kulturen. Bei der Lehrstellensuche stieß sie dann zufällig auf die Reisebüroassistentin. Nach dem Bewerbungsgespräch durfte sie zum Schnuppern kommen: Kataloge durchblättern, bei Beratungsgesprächen zuhören. „Ich wusste sofort, das ist es, was ich machen will." Von 2018 bis 2021 absolvierte sie die Lehre im TUI Reisebüro in der Wiener Neubaugasse, seither ist sie dort angestellt.

Das Steuer übergeben

Okanovic arbeitet klassisch am Counter. Viele denken, heute laufe alles online, und sind dann doch mehr als begeistert vom Service im Reisebüro. „Vor allem bei komplizierten Wünschen wie Kombi- oder Rundreisen wissen Kunden oft nicht, wo sie anfangen sollen", weiß Enisa. Also erstellt sie schnell und kompetent Vorschläge, die auf die Kundenwünsche zugeschnitten sind. Wegen ihrer Erfahrung und ihres Fachwissens übergeben ihr Kunden gern „das Steuer". Dafür braucht es Menschenkenntnis, wie Enisa betont. Oft wissen Gäste gar nicht, welche Art Urlaub sie wollen. Ein wenig Smalltalk hilft schon, die 25-Jährige erzählt von eigenen Erfahrungen und fragt nach: „Sind Sie eher ein Kultur- und Naturliebhaber und möchten viel Abenteuer erleben? Oder möchten Sie es sich am Strand gut gehen lassen?"

Serie: Junge Reisebürokaufleute im Porträt
Zehn Wochen, zehn Reisebüros: Junge Reisebürokaufleute unter 30 erzählen, warum sie sich für diesen Beruf entschieden haben, was ihnen daran Freude macht und was die Branche ihnen bietet. www.oerv.at

Dankbarkeit als Lohn

Am meisten Freude macht ihr, dass sie immer dazulernt, besonders bei Anfragen für exotische Ziele, in die sie sich erst einlesen muss. Dabei merke sie, „dass man über die Welt nie genug wissen kann". Glücksgefühle lösen auch dankbare Kunden aus: Manche erzählen nach der Reise begeistert oder zeigen Urlaubsfotos. „Mein Highlight ist es, zu wissen, dass meine Kunden mit meiner Hilfe ihren wohlverdienten Urlaub gebucht und genossen haben." Was Enisa besonders in Erinnerung geblieben ist, ist eine Dienstreise nach Thailand, als sie auf Phuket Elefanten in einem Sanctuary in freier Natur erlebt hat."

Die Reiseberaterin erkennt einen klaren Trend: „Da Online-Buchungen bei größeren Reisen schnell unübersichtlich werden, kommen die Kunden gerne zurück ins Reisebüro". Die KI liefere eher theoretische Grundlagen, an die persönlichen Erfahrungen und das Kundenfeedback der Reiseprofis komme sie nicht heran. Jungen Leuten rät sie: „Man muss den Job mit Leidenschaft machen." Sie schätzt, dass man sichbei der TUI in verschiedenen Abteilungen ausprobieren kann und Destinationen auf Dienstreisen hautnah erlebt.


PRIVAT

Auf Dienstreise: Enisa am Kalim Beach in Thailand

Mit 22 am Steuer: Kathrin leitet ihr Reisebüro mit Leidenschaft

Filialleiterin. Kathrin Osanger leitet seit über fünf Jahren ein Reisebüro, mit 27 und viel Leidenschaft.

Nach der Hauptschule wusste Kathrin nur, dass es etwas im Büro werden sollte, und besuchte deshalb die Handelsakademie. Mit 17 entdeckte sie dann ihre Leidenschaft fürs Reisen und es war klar: Entweder sie geht auf Reisen, oder sie macht ihr Hobby einfach zum Beruf. Ihre erste Stelle war im Raiffeisen-Reisebüro in Waidhofen/Ybbs, wo sie, obwohl noch unerfahren, als Reisebüroassistentin reüssierte. „Man muss viel Begeisterung und Lernbereitschaft mitbringen, aber wenn etwas Spaß macht, lernt man gerne und schnell."

Jung und ambitioniert

Nach drei Jahren verabschiedeten sich fast alle Kolleginnen gleichzeitig in die Karenz, und Osanger durfte, damals 22 Jahre jung, ein neues Team aufbauen und auch die Leitung übernehmen. Eine Chance, die sie zu nutzen wusste. Heute arbeiten mit ihr zwei Vollzeitkräfte und ein Lehrling im dritten Lehrjahr, alle unter 30, damit ist es die altersmäßig jüngste Filiale der Raiffeisen-Reise Gruppe. Eine Führungsposition bedeutet für die 27-Jährige vor allem Verantwortung, für das Team, die Kunden und den Umsatz. Anfangs war ihr Motto „Fake it till you make it". Inzwischen weiß sie: Wichtig ist, zu wissen, woher man Informationen bekommt und wer der richtige Ansprechpartner ist. Einen typischen Alltag gibt es nicht: Heute plant sie eine London-Reise, morgen Inselhüpfen in Thailand, übermorgen entscheiden sich Kunden zwischen Safari und Nordland-Kreuzfahrt. Dabei sieht sie sich fast als Detektivin: erst herausfinden, was sich die Kunden wünschen, dann die perfekten Angebote suchen.

Serie: Junge Reisebürokaufleute im Porträt
Zehn Wochen, zehn Reisebüros: Junge Reisebürokaufleute unter 30 erzählen, warum sie sich für diesen Beruf entschieden haben, was ihnen daran Freude macht und was die Branche ihnen bietet. www.oerv.at

Safari mit Folgen

Am glücklichsten machen Kathrin zufriedene Kunden, die von ihrer Reise schwärmen und wiederkommen. „Urlaub ist ja die schönste Zeit im Jahr. Dass die Kunden diese Planung in unsere Hände legen, sehe ich als besondere Ehre." Ihre beeindruckendste Reise war eine Safari in Tansania mit Badeverlängerung auf Sansibar. Später zeigte sie Kunden ihr Fotoalbum, einige vertrauten ihren Empfehlungen, ein Jahr danach gab es sogar eine Gruppenreise nach Tansania.

Künstliche Intelligenz sieht Osanger als wichtiges Hilfstool, aber persönliche Ansprache, individuelle Empfehlungen und emotionale Unterstützung könne sie nie ersetzen. Jungen Menschen, die noch unsicher sind, rät sie: „Geht eurer Leidenschaft nach." Auch abseits des klassischen Berufswegs tun sich Türen auf und gerade die Reisebranche sei sehr offen und schätze Nachwuchstalente.


BETTINA HAUER

Hola - Kathrin auf Wochenend- Trip in Barcelona